



# PROTEZIONE DEI CONSUMATORI: 5 NOVITÀ DELLA NUOVA NORMATIVA EUROPEA APPLICATA DALL'ANTITRUST **PARTE SECONDA**



## Introduzione di un modulo di recesso standard per l'intera UE

I consumatori possono disporre di un modulo di recesso standard che potranno usare (senza essere obbligati a farlo) se, avendo cambiato idea, desiderano recedere da un contratto concluso a distanza o a domicilio. Ciò renderà più facile e rapido il recesso se il contratto è stato concluso nell'UE.



## Eliminazione di sovrattasse per l'uso di carte di credito e di servizi di assistenza telefonica

I commercianti non possono più addebitare ai consumatori costi supplementari per i pagamenti con carta di credito (o altri mezzi di pagamento), se non i costi effettivamente sostenuti per offrire tale opzione di pagamento. I commercianti che mettono a disposizione linee telefoniche di assistenza, su cui i clienti possono contattarli relativamente al contratto, non potranno addebitare più dei normali costi telefonici per le telefonate effettuate.



## Informazioni più chiare su chi sopporta le spese di restituzione delle merci

Se i commercianti intendono far sostenere ai clienti i costi di resa delle merci in caso di ripensamento, essi devono informarne chiaramente e preventivamente i consumatori, altrimenti tali costi rimarranno a loro carico. Prima della vendita, il commerciante deve fornire almeno una chiara stima dei costi massimi di resa di merci ingombranti, ad esempio un divano, acquistate via internet o per corrispondenza, così che il consumatore possa decidere in modo informato da chi acquistare.

## Più tutele e norme comuni anche per le imprese

Tra queste figurano:



- un unico gruppo di norme fondamentali per i contratti a distanza (vendite per telefono, per corrispondenza o via internet) e per i contratti conclusi al di fuori dei punti vendita (vendite concluse fuori dai locali della società, ad esempio per strada o a domicilio) nell'Unione europea, che creino eque condizioni di concorrenza e riducano i costi delle operazioni per i commercianti transfrontalieri, specialmente nel caso delle vendite via internet;
- moduli standard che faciliteranno l'attività delle imprese: un modulo da compilare contenente le informazioni obbligatorie sul diritto di recesso;
- norme specifiche previste per le piccole imprese e le imprese artigiane, ad esempio per gli idraulici. Non vi sarà diritto di recesso nel caso di riparazioni urgenti e di lavori di manutenzione.



## Più tutele per i consumatori negli acquisti digitali

Anche le informazioni sui contenuti digitali devono essere più chiare, comprese quelle relative alla compatibilità con hardware e software e all'applicazione di eventuali sistemi tecnici di protezione - che ad esempio limitino il diritto del consumatore di fare copie del contenuto. I consumatori hanno il diritto di recedere dagli acquisti di contenuti digitali, come i download di musica o di video, ma solo fino a quando ha inizio l'effettivo processo di download.

INFOGRAFICA A CURA DI [AVVOCATOLOCATELLI.COM](http://AVVOCATOLOCATELLI.COM)