

Direttiva sulle pratiche commerciali sleali (2005/29)

QUAL È LO SCOPO DELLA DIRETTIVA?

- Definisce le **pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori** vietate nell'Unione europea. Si applica a qualsiasi atto o omissione che siano direttamente collegati alla promozione, alla vendita o alla fornitura di un prodotto da parte di un professionista ai consumatori. Essa protegge gli interessi economici dei consumatori prima, durante e dopo lo svolgimento di una transazione commerciale.
- Garantisce lo stesso grado di protezione a tutti i consumatori indipendentemente dal luogo di acquisto o di vendita nell'UE.

PUNTI CHIAVE

- Le pratiche commerciali sleali sono le pratiche che:
 - sono contrarie ai requisiti della diligenza professionale*;
 - hanno la probabilità di falsare in misura rilevante il comportamento economico del consumatore medio*.
- Alcuni consumatori godono di un livello di protezione più elevato a causa della loro particolare vulnerabilità alla pratica o al prodotto, dell'età (bambini o anziani), dell'ingenuità o dell'infermità mentale o fisica.
- La direttiva definisce due categorie specifiche di pratiche commerciali come particolarmente sleali: le **pratiche commerciali ingannevoli** (per azioni od omissioni) e le **pratiche commerciali aggressive**.

Pratiche ingannevoli

Azioni ingannevoli

Una pratica commerciale è considerata ingannevole se contiene informazioni false e sia pertanto non veritiera o possa ingannare il consumatore medio – anche se l'informazione è di fatto corretta – e portarlo ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbe assunto. Fra gli esempi di simili azioni troviamo informazioni false o truffaldine che riguardano:

- l'esistenza o la natura del prodotto;
- le caratteristiche principali del prodotto (la sua disponibilità, i rischi, la composizione, l'origine geografica, i risultati che si possono attendere dal suo uso, ecc.);
- la portata degli impegni del professionista (in codici di condotta ai quali il professionista ha accettato di vincolarsi);
- il prezzo o l'esistenza di uno specifico vantaggio in termini di prezzo;
- la necessità di una manutenzione o riparazione.

Omissioni ingannevoli

Una pratica è ingannevole anche qualora le informazioni chiave necessarie affinché il consumatore medio assume una decisione commerciale informata si omettano o si forniscano in modo poco chiaro, incomprensibile, ambiguo o inopportuno e possano portarlo ad assumere una decisione su un acquisto che altrimenti non avrebbe assunto.

Pratiche commerciali aggressive

- Le decisioni di natura commerciale assunte dai consumatori devono essere libere. Una pratica è aggressiva e sleale qualora, tramite molestie, coercizione o indebito condizionamento*, comprometta in maniera significativa la libertà di scelta del consumatore medio e lo porti ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbe assunto.
- Per stabilire se una pratica commerciale è aggressiva oppure no, occorre tenere conto di vari elementi, fra i quali:
 - la natura, il luogo e la durata della pratica;
 - il ricorso eventuale alla minaccia fisica o verbale;

- lo sfruttamento, da parte del professionista, di una circostanza specifica di gravità tale (ad esempio una morte o una grave malattia) da alterare la capacità di valutazione del consumatore al fine di influenzarne la decisione rispetto al prodotto;
 - le eventuali condizioni non contrattuali sproporzionate, imposte al consumatore che desidera far valere i suoi diritti contrattuali (quali la rescissione o la conversione di un contratto).
- L'allegato I della direttiva contiene un elenco di 31 pratiche commerciali che sono considerate sleali in ogni circostanza.

Applicazione e valutazione

- Nel 2013, la [Commissione europea](#) ha pubblicato una prima [valutazione](#) di come i paesi dell'UE applicavano la direttiva, nonché una bozza delle azioni necessarie a massimizzarne i benefici. In tale valutazione si osservava che le autorità nazionali erano in grado di limitare una vasta gamma di pratiche commerciali ingannevoli e aggressive. Il quadro giuridico della direttiva si è rivelato particolarmente adatto a garantire la lealtà delle nuove pratiche online, che si sviluppano parallelamente all'evoluzione delle tecniche di vendita pubblicitarie. La valutazione mostra, tuttavia, che bisognerebbe fare di più per assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori, soprattutto nel commercio transfrontaliero.
- La [comunicazione](#) della Commissione che accompagnava la valutazione concludeva affermando la necessità di un'applicazione più rigorosa e coerente delle norme della direttiva in settori quali i servizi turistici, i trasporti, i servizi digitali, elettronici e finanziari e i beni immobili.

Documento di orientamento e banca dati

- Nel 2016, la Commissione ha pubblicato degli [orientamenti](#) relativi all'attuazione e all'applicazione della direttiva. Tali orientamenti spiegano concetti e norme fondamentali e offrono esempi concreti derivanti dalla giurisprudenza della [Corte di giustizia dell'Unione europea](#) e da tribunali e amministrazioni nazionali, al fine di rendere più agevole l'applicazione per le autorità nazionali e garantire una maggiore certezza del diritto per i professionisti.
- La Commissione ha compilato una banca dati accessibile al pubblico con le leggi dei paesi dell'UE che integrano la direttiva, nonché con le rispettive decisioni amministrative e giudiziarie, riferimenti alla letteratura giuridica collegata e altri materiali pertinenti. In tal modo, le decisioni e le sentenze dei paesi dell'UE possono essere comparate. La banca dati sarà accessibile dal [portale e-Justice](#) nel 2017.

A PARTIRE DA QUANDO SI APPLICA LA DIRETTIVA?

Si applica dal 12 dicembre 2007. I paesi dell'UE dovevano integrarla nel diritto nazionale entro il 12 giugno 2007.

CONTESTO

Per maggiori informazioni, si veda:

- [«Direttiva sulle pratiche commerciali sleali»](#) sul sito Internet della Commissione europea.

* TERMINI CHIAVE

Diligenza professionale: il livello di speciale competenza e attenzione che ci si può ragionevolmente attendere da un professionista nei confronti dei consumatori, che corrisponde a pratiche di mercato oneste e/o al principio generale della buona fede nel settore di attività del professionista.

Consumatore: un soggetto che, nelle pratiche commerciali oggetto della presente direttiva, agisce per fini che non rientrano nella sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale.

Indebito condizionamento: sfruttare una posizione di potere rispetto al consumatore in modo da esercitare pressione, anche senza ricorrere o minacciare di ricorrere alla forza fisica, in un modo che limita in maniera significativa la capacità del consumatore di assumere una decisione consapevole.

DOCUMENTO PRINCIPALE

Direttiva [2005/29/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio («direttiva sulle pratiche commerciali sleali») (GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22-39)

Modifiche successive alla direttiva 2005/29/CE sono state integrate nel testo originale. La presente [versione consolidata](#) ha esclusivamente valore documentale.

DOCUMENTI COLLEGATI

Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio e al Comitato economico e sociale europeo relativa all'applicazione della direttiva sulle pratiche commerciali sleali — Raggiungere un livello elevato di tutela dei consumatori — Rafforzare la fiducia nel mercato interno [[COM\(2013\)138 final](#) del 14.3.2013]

Relazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio e al Comitato economico e sociale europeo — Prima relazione sull'applicazione della direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio («direttiva sulle pratiche commerciali sleali») [[COM\(2013\)139 final](#) del 14.3.2013]

Documento di lavoro dei servizi della Commissione — Orientamenti sull'attuazione/applicazione della direttiva 2005/29/CE sulle pratiche commerciali sleali, che accompagnano il documento Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni — Un approccio globale per stimolare il commercio elettronico transfrontaliero per i cittadini e le imprese in Europa [[SWD\(2016\) 163 final](#) del 25.5.2016]

Questa pagina è a cura della Commissione europea. Le informazioni contenute in questa pagina non riflettono necessariamente il parere ufficiale della Commissione europea. La Commissione declina ogni responsabilità per quanto riguarda le informazioni o i dati contenuti nel presente documento. Si rinvia all'avviso legale per quanto riguarda le norme sul copyright per le pagine europee.

Ultimo aggiornamento: 08/08/2018