



## Direttiva sui diritti dei consumatori (2011/83)

### QUAL È LO SCOPO DELLA DIRETTIVA?

- Incrementare la tutela dei consumatori attraverso l'armonizzazione di vari aspetti chiave del diritto nazionale in materia di contratti tra consumatori e venditori.
- Incoraggiare gli scambi commerciali tra i paesi dell'UE e in particolare i consumatori che acquistano online.

### PUNTI CHIAVE

#### Ambito di applicazione

Oltre ad alcune eccezioni come viaggi tutto compreso, [pacchetti turistici](#) o servizi finanziari quali [credito al consumo](#) e [assicurazioni](#), questa direttiva disciplina i **contratti tra professionisti e consumatori** sulla vendita di beni, servizi (come la fornitura di acqua, gas, elettricità e riscaldamento) e contenuti digitali online. Essa sostituisce la direttiva sulla vendita a distanza ([97/7/CE](#)) e la direttiva sulle vendite a domicilio ([85/577/CEE](#)).

#### Obblighi di informazione

Prima di concludere un contratto, i professionisti devono fornire ai consumatori, in un linguaggio semplice e comprensibile, informazioni quali:

- **l'identità e dati di contatto del professionista** ;
- **le caratteristiche principali del prodotto** ;
- **le condizioni applicabili**, compresi i termini di pagamento, i tempi di consegna, le prestazioni, la durata del contratto e le condizioni di recesso.

Nei **negozi**, solo le informazioni che non sono già evidenti devono essere fornite.

Gli obblighi di informazione, in particolare sul diritto di recesso, sono **più dettagliati** per contratti postali, telefonici o online e per gli acquisti effettuati fuori dai locali commerciali (quando un professionista visita a casa il consumatore).

#### Diritto di recesso

I consumatori possono recedere dai contratti negoziati fuori dai locali commerciali entro 14 giorni dalla consegna della merce o dalla conclusione del contratto di servizio, salvo alcune eccezioni, **senza alcuna spiegazione o costo**. Un modulo di recesso standard fornito dal venditore è sufficiente. Se il consumatore non è a conoscenza dei suoi diritti, il periodo di recesso è prorogato a 12 mesi.

**Le esenzioni** si applicano a beni rapidamente deperibili, beni sigillati aperti dal consumatore che non possono essere resi per ragioni sanitarie o igieniche e prenotazioni alberghiere o il noleggio di autovetture vincolato a date fisse.

#### Nessun costo ingiustificato o spese aggiuntive

I professionisti non possono imporre ai consumatori commissioni che superino il costo sostenuto dal professionista per l'uso di un dato mezzo di pagamento.

Quando chiama al telefono un professionista per porre domande o presentare un reclamo su un contratto, il consumatore non deve pagare un costo maggiore rispetto alla **tariffa telefonica di base**.

I professionisti devono avere il consenso espresso del consumatore quando offrono **ulteriori servizi a pagamento**. Le caselle preselezionate su un modulo d'ordine non possono essere utilizzate per tali pagamenti.

### A PARTIRE DA QUANDO SI APPLICA LA DIRETTIVA?

Si applica dal 12 dicembre 2011. I paesi dell'UE dovevano integrarla nel diritto nazionale entro il 13 dicembre 2013. La direttiva si applica ai contratti conclusi dopo il 13 giugno 2014.

## CONTESTO

Per maggiori informazioni, consultare la sezione [«La direttiva sui diritti dei consumatori»](#) sul sito Internet della Commissione europea.

## ATTO

Direttiva [2011/83/UE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64-88).

---

**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