



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA  
E DEL MERCATO



# Tutela dei consumatori nei settori regolamentati e recepimento della Direttiva 83/2011/UE sui diritti dei consumatori

Roma, 28 marzo 2014

## D. Lgs. n. 21/2014 recepimento della Dir. 83/2011/UE sui diritti dei consumatori

Sostituisce l'attuale Capo I, Titolo III, Parte III, del **Codice del Consumo** rubricandolo «*Dei diritti dei consumatori nei contratti*» (artt. 45-67).

- Modifiche Sostanziali: (Novella degli artt. 45- 65) - norme imperative;
- Modifiche Procedurali (art. 66):
  - Competenza dell'AGCM con poteri di accertamento, inibitori e sanzionatori come quelli per le pratiche commerciali scorrette (art. 66.2 e 3, Cod. Cons). Mantenuto sistema **"binario"** di *public* e *private enforcement* (es. azione inibitoria delle associazioni dei consumatori - art. 139, 140 Cod. Consumo - la c.d. azione di classe - art. 140-bis Cod. Cons.).
  - AGCM competente ex art. 3, lettera c) del Regolamento di cooperazione n.2006/2004/CE nelle materie di attuazione della Direttiva 83/2011/UE sui diritti dei consumatori (cfr. art. 66. 4, Cod. Cons.).
  - Entrata in vigore: dal 13 giugno 2014, contratti conclusi dal 14 giugno 2014. NB: Dal 26 marzo 2014 entrerà in vigore la norma sulle competenze dell'AGCM in materia di PCS (art. 1.6 e 7 D. Lgs. n.21/2014).

## Ambito di applicazione

Ambito di applicazione: contratti tra professionisti (privati o pubblici) e consumatori (le micro-imprese non sono assimilate a consumatori).

### Esclusioni:

- “**Blocchi**” di contratti dei consumatori (tra cui, il credito al consumo, i contratti a distanza di servizi finanziari, la multiproprietà, i contratti stipulati con l'intervento di un pubblico ufficiale (notai), i contratti turistici, in parte i contratti di trasporto passeggeri);
- i contratti negoziati fuori dei locali commerciali «*in base ai quali il corrispettivo che il consumatore deve pagare non è superiore a 50 euro*» (art. 47.2, Cod. Cons.);
- N.B. specifiche esclusioni contenute in singole disposizioni (es. artt. 61 e 63 contenuti sotto la Sezione III “*altri diritti dei consumatori*” che si applicano solo ai contratti di vendita ed ad alcuni contratti di fornitura di acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento o a contenuto digitale e non ai contratti di servizio).

## Struttura della nuova disciplina

- **Contratti diversi** dai contratti a distanza e dai contratti negoziati nei locali commerciali: Informazioni pre-contrattuali (sezione I);
- **Contratti a distanza e contratti negoziati fuori dai locali commerciali** (sezione II);
  - ✓ Informazioni pre-contrattuali per il consumatore (art. 49);
  - ✓ requisiti di forma (artt. 50 e 51);
  - ✓ diritto di recesso (artt. 52- 59);
- Contratti di vendita e/o di fornitura servizi: **altri diritti del consumatore** (sezione III);
- **Tutela amministrativa e giurisdizionale** (sezione IV).

## Contratti diversi: contenuto minimo degli obblighi di informazione precontrattuale

L'imposizione di precisi obblighi informativi (in maniera chiara e comprensibile) nella fase precontrattuale per i contratti *diversi*: è tra le **principali novità introdotte a tutela del consumatore**; in precedenza, riservata solo ad alcuni tipi di contratto in ragione dell'oggetto (multiproprietà, pacchetti turistici ecc.) o delle tecniche di negoziazione adottate (contratti a distanza e contratti negoziati fuori dai locali commerciali).

Contratti «diversi»:

- **contratti negoziati nei locali commerciali** («*locale immobile adibito alla vendita al dettaglio in cui il professionista esercita la sua attività su base permanente*» o «*qualsiasi locale mobile adibito alla vendita al dettaglio in cui il professionista esercita la propria attività a carattere abituale*» art. 45 lett. i) n. 1 e 2);
- **esclusi** i contratti che «*implicano transazioni quotidiane e che sono eseguiti immediatamente al momento della loro conclusione*» (art. 48.3 Cod. Cons.).

## Contratti a distanza e negoziati fuori dai locali commerciali: c.d. requisiti formali

- Informazioni pre-contrattuali (per iscritto e in maniera chiara e comprensibile)
- **Esempi:**
  - Contratti che devono essere conclusi **con mezzi di com. elettronica**: il pulsante o il *link* tramite il quale effettuare l'ordine devono indicare chiaramente che il consumatore si obbliga a pagare una somma di danaro (es. «ordine con l'obbligo di pagare») - in caso contrario il consumatore non è vincolato al contratto (art. 51.2, Cod. Cons.);
  - Contratti che devono essere conclusi per **telefono**: il professionista deve confermare l'offerta al consumatore il quale è «**vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto anche mediante firma elettronica**». Inoltre, "dette conferme" possono essere effettuate anche su "supporto durevole" previo consenso espresso del consumatore (art. 51.6, Cod. Cons.).

## Diritto di recesso

(senza motivazione)

- **Modifica dei termini a favore del consumatore**  
(termine esercizio diritto: **14gg** da conclusione contratto/possesso fisico dei beni; termine rimborso 14gg; termine restituzione merce 14gg dal recesso) (artt. 52.1, 56.1, 57.1.);
- **Obbligo del professionista di informativa:** su condizioni, termini e procedure per esercitare il recesso (*cf. istruzioni tipo All. I, parte A*)
  - In caso di violazione dell'obbligo informativo:
    - i) termine recesso = **12 mesi + 14 gg**;
    - ii) il consumatore non deve sostenere neppure il costo diretto di restituzione dei beni (art. 57.1 Cod. Cons.);
    - iii) il consumatore non deve sostenere alcun costo per la prestazione di servizi o la fornitura di acqua, gas, elettr. e teleriscald. durante il periodo di recesso (art. 57.4 Cod. Cons.)
- **Forma:** dichiarazione esplicita o modello tipo *All. I, parte B.*

## Altri diritti dei consumatori

### Esempio:

Pagamenti supplementari (art. 65 Cod. Cons): consenso espresso prima della nascita del vincolo contrattuale per prestazioni accessorie che richiedono un pagamento supplementare rispetto al corrispettivo dovuto per la prestazione principale del contratto (**espresso *opt-in*** da parte del consumatore).

Divieto di meccanismi di *opt-out* frequentemente utilizzati dagli operatori nella vendita di beni o servizi accessori secondo i quali è il consumatore a dover rifiutare espressamente la prestazione che altrimenti si intende tacitamente richiesta o accettata (es. caselle *pre-spuntate*).