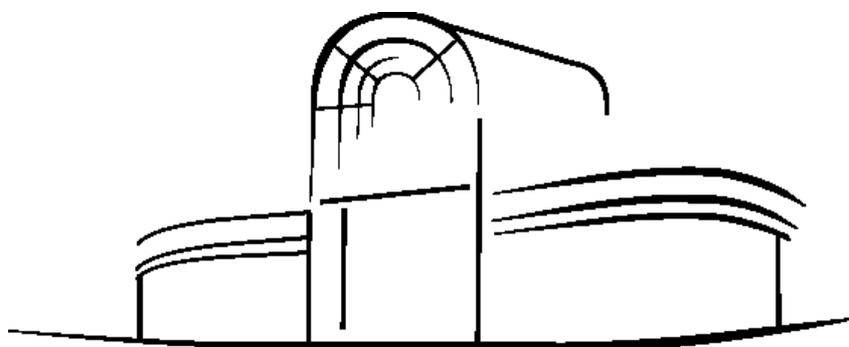




PARLAMENTO EUROPEO

2011 - 2012

Seduta di **giovedì**, 23 giugno 2011



P7_TA-PROV(2011)06-23

EDIZIONE PROVVISORIA

PE 467.614

P7_TA-PROV(2011)0293

Diritti dei consumatori *I**

Risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 23 giugno 2011 sulla proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sui diritti dei consumatori (COM(2008)0614 – C6-0349/2008 – 2008/0196(COD))

(Procedura legislativa ordinaria: prima lettura)

Il Parlamento europeo,

- vista la proposta della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio (COM(2008)0614),
 - visti l'articolo 251, paragrafo 2, e l'articolo 95 del trattato CE, a norma dei quali la proposta gli è stata presentata dalla Commissione (C6-0349/2008),
 - vista la comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio "Ripercussioni dell'entrata in vigore del trattato di Lisbona sulle procedure decisionali interistituzionali in corso" (COM(2009)0665),
 - visti l'articolo 294, paragrafo 3, e l'articolo 114 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea,
 - visto il parere del Comitato economico e sociale europeo del 16 luglio 2009¹,
 - visto il parere del Comitato delle regioni del 22 aprile 2009²,
 - visto l'impegno assunto dal rappresentante del Consiglio, con lettera del 15 giugno 2011, di approvare la posizione del Parlamento, in conformità dell'articolo 294, paragrafo 4 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea,
 - visto l'articolo 55 del suo regolamento,
 - visti la relazione della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori e i pareri della commissione giuridica e della commissione per i problemi economici e monetari (A7-0038/2011),
1. adotta la sua posizione in prima lettura figurante in appresso³;
 2. approva la sua dichiarazione allegata alla presente risoluzione,
 3. prende atto della dichiarazione congiunta della presidenza ungherese e delle prossime presidenze polacca, danese e cipriota del Consiglio, allegate alla presente risoluzione,

¹ GU C 317 del 23.12.2009, pag. 54.

² GU C 200 del 25.8.2009, pag. 76.

³ La presente posizione sostituisce gli emendamenti approvati il 24 marzo 2011 (Testi approvati, P7_TA(2011)0116).

4. incarica il suo Presidente di trasmettere la posizione del Parlamento al Consiglio e alla Commissione nonché ai parlamenti nazionali.

Posizione del Parlamento europeo definita in prima lettura il 23 giugno 2011 in vista dell'adozione della direttiva 2011/.../EU del Parlamento europeo e del Consiglio 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

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato *sul funzionamento dell'Unione* europea, in particolare l'*articolo 114*,

vista la proposta della Commissione europea,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo¹,

*visto il parere del Comitato delle regioni*²,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria³,

considerando quanto segue:

- (1) La direttiva 85/577/CEE del Consiglio, del 20 dicembre 1985, per la tutela dei consumatori in caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali⁴ e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza⁵ stabiliscono una serie di diritti contrattuali dei consumatori.
- (2) Tali direttive sono state riesaminate alla luce dell'esperienza al fine di semplificare e aggiornare le norme applicabili, rimuovere le incoerenze e colmare le lacune indesiderate nella normativa. Il riesame ha dimostrato che è opportuno sostituire queste *due* direttive con *una* direttiva unica. La presente direttiva dovrebbe di conseguenza stabilire norme standard per gli aspetti comuni *dei contratti a distanza e dei contratti negoziati fuori dei locali commerciali distanziandosi* dall'approccio di armonizzazione minima di cui alle precedenti direttive *e consentendo, al contempo*, agli Stati membri di mantenere o adottare norme nazionali *relative a taluni aspetti*.
- (3) *L'articolo 169, paragrafo 1, e l'articolo 169, paragrafo 2, lettera a)*, del trattato *sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE)* prevedono che *l'Unione* deve contribuire al conseguimento di un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma *dell'articolo 114* del medesimo.

¹ GU C 317 del 23.12.2009, pag. 54.

² GU C 200 del 25.8.2009, pag. 76.

³ Posizione del Parlamento europeo del 23 giugno 2011.

⁴ GUL 372 del 31.12.1985, pag. 31.

⁵ GUL 144 del 4.6.1997, pag. 19. ■

- (4) A norma *dell'articolo 26, paragrafo 2 TFUE*, il mercato interno *dovrebbe comprendere* uno spazio senza frontiere interne, nel quale è assicurata la libera circolazione delle merci e dei servizi nonché la libertà di stabilimento. L'armonizzazione di taluni aspetti *dei contratti a distanza conclusi dai consumatori e dei contratti da essi negoziati fuori dei locali commerciali* è necessaria per promuovere un effettivo mercato interno dei consumatori, che raggiunga il giusto equilibrio tra un elevato livello di tutela dei consumatori e la competitività delle imprese, assicurando nel contempo il rispetto del principio di sussidiarietà.
- (5) Il potenziale transfrontaliero delle vendite a distanza, che dovrebbe essere uno dei principali risultati tangibili del mercato interno, non è completamente sfruttato **■**. Rispetto alla crescita significativa delle vendite a distanza negli ultimi anni, è rimasta limitata la crescita delle vendite a distanza transfrontaliere. Tale discrepanza è particolarmente significativa per le vendite via internet che hanno un elevato potenziale di ulteriore crescita. Il potenziale transfrontaliero dei contratti negoziati fuori dei locali commerciali (vendita diretta) è limitato da una serie di fattori che includono le diverse norme nazionali di tutela dei consumatori imposte sull'industria. Rispetto alla crescita della vendita diretta a livello nazionale negli ultimi anni, in particolare nel settore dei servizi, ad esempio servizi pubblici **■**, è rimasto esiguo il numero di consumatori che utilizza questo canale per gli acquisti transfrontalieri. Rispondendo alle maggiori opportunità commerciali in molti Stati membri, le piccole e medie imprese (inclusi i singoli *professionisti*) o gli agenti di imprese di vendita diretta dovrebbero essere più inclini a cercare opportunità commerciali in altri Stati membri, in particolare nelle regioni di confine. Quindi la completa armonizzazione delle informazioni e il diritto di recesso nei contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali contribuirà *a un livello elevato di protezione dei consumatori e a un migliore funzionamento del mercato interno tra imprese e consumatori.*

-
- (6) *Talune* disparità possono creare barriere importanti nel mercato interno con ripercussioni *sui professionisti* e sui consumatori. Esse aumentano i costi di adempimento per *i professionisti* che desiderano esercitare a livello transfrontaliero la propria attività di vendita di merci o di fornitura di servizi. *Un'eccessiva frammentazione* mina inoltre la fiducia del consumatore nel mercato interno. **■**
- (7) L'armonizzazione completa di alcuni aspetti normativi chiave aumenterà considerevolmente la certezza giuridica sia per i consumatori che per *i professionisti*: entrambi potranno fare affidamento su un unico quadro normativo basato su concetti giuridici chiaramente definiti che regolamentano taluni aspetti dei contratti tra imprese e consumatori *nell'Unione*. *Grazie ad una tale armonizzazione* sarà possibile eliminare gli ostacoli derivanti dalla frammentazione delle norme e completare il mercato interno in questo settore. *Tali* barriere possono essere superate soltanto mediante un insieme di norme uniformi a livello *dell'Unione*. Inoltre i consumatori potranno beneficiare di un elevato livello di tutela in tutta *l'Unione*.
- (8) *Gli aspetti normativi da armonizzare dovrebbero riguardare esclusivamente i contratti conclusi tra professionisti e consumatori. Pertanto, la presente direttiva non dovrebbe pregiudicare la legislazione nazionale in materia di contratti di lavoro, contratti relativi ai diritti di successione, contratti relativi al diritto di famiglia e*

contratti relativi alla costituzione ed allo statuto della società o accordi di partenariato.

- (9) *Per quanto riguarda i contratti tra imprese e consumatori, la presente direttiva stabilisce norme sulle informazioni da fornire per i contratti a distanza, per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali e per i contratti diversi dalle due tipologie appena menzionate. La presente direttiva disciplina altresì il diritto di recesso per i contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali e armonizza talune disposizioni concernenti l'esecuzione e altri aspetti dei contratti con i consumatori.*
- (10) Le disposizioni della presente direttiva non dovrebbero pregiudicare il regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, **del 17 giugno 2008**, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I)¹.
- (11) *La presente direttiva dovrebbe lasciare impregiudicate le disposizioni dell'Unione relative a settori specifici, quali i medicinali per uso umano, i dispositivi medici, la vita privata e le comunicazioni elettroniche, i diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera, l'etichettatura dei prodotti alimentari e il mercato interno dell'energia elettrica e del gas naturale.*
- (12) *Gli obblighi di informazione di cui alla presente direttiva dovrebbero completare gli obblighi di informazione previsti dalla direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno² e dalla direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno (direttiva sul commercio elettronico)³. È mantenuta la possibilità per gli Stati membri di imporre obblighi di informazione aggiuntivi applicabili ai prestatori di servizi stabiliti nel loro territorio.*
- (13) *Gli Stati membri dovrebbero restare competenti, conformemente al diritto dell'Unione, per l'applicazione delle disposizioni della presente direttiva ai settori che non rientrano nel suo ambito di applicazione. Di conseguenza, gli Stati membri possono mantenere o introdurre una legislazione nazionale corrispondente alla presente direttiva o a talune delle sue disposizioni in materia di transazioni che non rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva. Ad esempio, gli Stati membri possono decidere di estendere l'applicazione delle norme della presente direttiva alle persone giuridiche o fisiche che non sono "consumatori" ai sensi della presente direttiva, quali le organizzazioni non governative, le start-up o le piccole e medie imprese. Analogamente, gli Stati membri possono applicare le norme della presente direttiva ai contratti che non sono "contratti a distanza" ai sensi della direttiva, ad esempio poiché non sono conclusi nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza. Inoltre, gli Stati membri possono altresì mantenere o introdurre disposizioni nazionali su questioni non specificamente trattate dalla direttiva, quali regole supplementari in materia di contratti di vendita, anche per quanto concerne la consegna dei beni o i requisiti relativi alla fornitura di informazioni nel periodo in cui vige il contratto.*

¹ GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.

² GU L 376 del 27.12.2006, pag. 36.

³ GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1.

- (14) *La presente direttiva non dovrebbe pregiudicare la legislazione nazionale afferente al diritto contrattuale per gli aspetti di diritto contrattuale non disciplinati da questa direttiva. Pertanto, la presente direttiva dovrebbe lasciare impregiudicata la legislazione nazionale che disciplina, ad esempio, la conclusione o la validità di un contratto (come nel caso di vizio del consenso). Analogamente, la presente direttiva non dovrebbe pregiudicare le vie di ricorso contrattuali generali, le norme sull'ordine pubblico economico, ad esempio le norme sui prezzi eccessivi o esorbitanti, e le norme sulle transazioni giuridiche non etiche.*
- (15) *La presente direttiva non dovrebbe armonizzare i requisiti linguistici applicabili ai contratti stipulati con i consumatori. Pertanto, gli Stati membri possono mantenere o introdurre nel diritto nazionale requisiti linguistici relativi agli obblighi di informazione contrattuale e alle clausole contrattuali.*
- (16) *La presente direttiva non dovrebbe pregiudicare le disposizioni nazionali in materia di assistenza legale quali le norme relative ad una persona che agisce a nome o per conto del professionista (quale un agente o un fiduciario). In questo settore rimangono competenti gli Stati membri. La presente direttiva dovrebbe applicarsi a tutti i professionisti, sia pubblici che privati.*
- (17) *La definizione di consumatore dovrebbe includere le persone fisiche che agiscono al di fuori della loro attività commerciale, industriale, artigianale o professionale. Quando tuttavia il contratto è concluso per fini che parzialmente rientrano nel quadro delle attività commerciali della persona e parzialmente ne restano al di fuori (contratti con duplice scopo) e lo scopo commerciale è talmente limitato da non risultare predominante nel contesto generale della fornitura, la persona in questione dovrebbe altresì essere considerata un consumatore.*
- (18) *La presente direttiva non pregiudica la libertà degli Stati membri di definire, in conformità del diritto dell'Unione, quali sono i servizi che considerano essere di interesse economico generale, le modalità di organizzazione e finanziamento di tali servizi, conformemente alle norme in materia di aiuti di Stato, e gli obblighi specifici cui dovrebbero essere soggetti.*
- (19) *Per contenuto digitale s'intendono i dati prodotti e forniti in formato digitale, quali programmi informatici, applicazioni, giochi, musica, video o testi, indipendentemente dal fatto che l'accesso a tali dati avvenga tramite download, streaming, supporto materiale o tramite qualsiasi altro mezzo. I contratti per la fornitura di contenuto digitale dovrebbero rientrare nell'ambito di applicazione della presente direttiva. Se fornito su un supporto materiale, quale un CD o un DVD, il contenuto digitale dovrebbe essere considerato un bene ai sensi della presente direttiva. Come nel caso dei contratti per la fornitura di acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento, i contratti per la fornitura di contenuto digitale su un supporto non materiale non dovrebbero essere considerati né un contratto di vendita né un contratto di servizi ai sensi della presente direttiva. Per tali contratti il consumatore dovrebbe godere del diritto di recesso, salvo che egli abbia acconsentito che l'esecuzione del contratto avesse inizio durante il periodo di recesso e abbia riconosciuto che, così facendo, avrebbe perso il diritto di recesso dal contratto. Oltre agli obblighi generali di informazione, i professionisti dovrebbero informare i*

consumatori in merito alla funzionalità e alla interoperabilità pertinente del contenuto digitale. Il concetto di funzionalità dovrebbe riferirsi ai modi in cui il contenuto digitale può essere utilizzato, ad esempio lo studio del comportamento dei consumatori, così come all'assenza o alla presenza di restrizioni tecniche, come la protezione tramite la gestione dei diritti digitali e la codifica regionale. Il concetto di interoperabilità pertinente intende descrivere le informazioni relative all'ambiente tipo di hardware e software compatibile con il contenuto digitale, ad esempio il sistema operativo, la versione necessaria e talune caratteristiche dell'hardware. La Commissione dovrebbe valutare la necessità di ulteriori disposizioni armonizzate in materia di contenuto digitale e presentare, se necessario, una proposta legislativa per trattare questo argomento.

-
- (20) La ■ definizione di contratto a distanza dovrebbe coprire tutti i casi in cui *sono conclusi contratti tra consumatore e professionista nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza (ordine mediante posta, Internet, telefono o fax) ■*, fino alla conclusione del contratto, *compresa la conclusione del contratto stesso. Dovrebbe anche includere le situazioni in cui il consumatore si limita a visitare i locali commerciali per raccogliere informazioni sui beni o i servizi mentre la successiva negoziazione e conclusione del contratto avviene a distanza. D'altro canto, un contratto negoziato nei locali del professionista e concluso definitivamente mediante comunicazione a distanza non dovrebbe essere considerato un contratto a distanza, così come non dovrebbe essere considerato un contratto a distanza il contratto avviato mediante comunicazione a distanza ma concluso definitivamente nei locali del professionista. Analogamente, il concetto di contratto a distanza non dovrebbe comprendere le prenotazioni effettuate da un consumatore attraverso mezzi di comunicazione a distanza per richiedere la prestazione di un servizio da parte di un professionista, come nel caso di un consumatore che telefona per chiedere un appuntamento con un parrucchiere. Il concetto di regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza dovrebbe comprendere quei regimi offerti da un terzo diverso dal professionista ma utilizzati da quest'ultimo, come una piattaforma online. Dovrebbero tuttavia rimanere esclusi i casi in cui i siti web offrono mere informazioni sul professionista, sui beni e/o servizi che presta e sul modo di contattarlo.*

-
- (21) Un contratto negoziato fuori dei locali commerciali dovrebbe essere definito come un contratto concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, *in un luogo diverso dai locali del professionista*, ad esempio al domicilio o sul posto di lavoro del consumatore. In un contesto fuori del locale commerciale i consumatori *possono essere* sottoposti a una potenziale pressione psicologica *o possono trovarsi di fronte a un elemento di sorpresa*, indipendentemente dal fatto che abbiano richiesto o meno la visita del professionista. *La definizione di contratto negoziato fuori dei locali commerciali dovrebbe comprendere anche le situazioni in cui il consumatore è avvicinato personalmente e singolarmente in dette circostanze ma il contratto è concluso immediatamente dopo nei locali del professionista o mediante comunicazione a distanza. La definizione di*

contratto negoziato fuori dei locali commerciali non comprende le situazioni in cui i professionisti si recano inizialmente al domicilio del consumatore con l'unico scopo di fare delle misurazioni o di fornire una stima senza alcun impegno da parte del consumatore e in cui il contratto è successivamente concluso in un secondo momento nei locali del professionista o tramite mezzi di comunicazione a distanza sulla base della stima del professionista. In detti casi, il contratto non è concluso immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato dal professionista se il consumatore ha avuto tempo di riflettere sulla stima fornita dal professionista prima della conclusione del contratto. Gli acquisti effettuati durante un'escursione del professionista in cui questi effettua la promozione e vendita dei prodotti acquistati dovrebbero essere considerati contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

- (22) I locali commerciali dovrebbero includere qualsiasi forma di locale (ad esempio negozi, *chioschi* o camion) che serva da luogo permanente *o abituale* di commercio per il professionista. I chioschi di vendita al mercato o in una fiera *dovrebbero essere* considerati locali commerciali se *soddisfano tale requisito*. I locali adibiti alla vendita al dettaglio in cui il professionista esercita la sua attività a carattere stagionale, per esempio durante la stagione turistica in una località sciistica o balneare, *dovrebbero essere considerati locali commerciali in quanto il professionista vi svolge la sua attività a carattere abituale*. Gli spazi accessibili al pubblico, quali strade, centri commerciali, spiagge, impianti sportivi e trasporti  pubblici, che il professionista utilizza a carattere eccezionale per le sue attività commerciali, nonché domicilia privati o il posto di lavoro, *non dovrebbero essere considerati locali commerciali*. I locali commerciali di una persona che agisce in nome o per conto del professionista quale definito nella presente direttiva, *dovrebbero essere considerati locali commerciali ai sensi della presente direttiva*.
- (23) *I supporti durevoli dovrebbero permettere al consumatore di conservare le informazioni per il tempo ritenuto necessario ai fini della protezione dei suoi interessi derivanti dalla relazione con il professionista. Dovrebbero rientrare tra detti supporti* in particolare documenti su carta, chiavi USB, CD-ROM, DVD, schede di memoria *o dischi rigidi* del computer *nonché messaggi di posta elettronica*.
- (24) *Un'asta pubblica implica che professionisti e consumatori partecipano all'asta di persona o viene loro data la possibilità di parteciparvi. I beni o servizi sono offerti dal professionista ai consumatori mediante una procedura di offerte autorizzata per legge, in taluni Stati membri, a vendere i beni in una vendita pubblica. L'aggiudicatario è tenuto all'acquisto dei beni o servizi. L'uso di piattaforme online a fini d'asta a disposizione di consumatori e professionisti non dovrebbe essere considerato un'asta pubblica ai sensi della presente direttiva*.
- I**
- (25) *I contratti relativi al teleriscaldamento dovrebbero essere contemplati dalla presente direttiva, analogamente ai contratti per la fornitura di acqua, gas ed elettricità. Per teleriscaldamento si intende la fornitura di calore, anche sotto forma di vapore o di acqua calda, da una fonte centrale di produzione verso una pluralità di edifici tramite un sistema di trasmissione e distribuzione, al fine di riscaldarli*.
- (26) *I contratti relativi al trasferimento di diritti sui beni immobili o alla creazione di tali diritti, i contratti per la costruzione di nuovi edifici, per la trasformazione sostanziale*

di edifici esistenti nonché i contratti per la locazione di alloggi a scopo residenziale sono già soggetti a una serie di requisiti specifici nella legislazione nazionale. Essi includono ad esempio la vendita di immobili ancora da progettare e la locazione finanziaria con opzione di acquisto (hire-purchase). Le disposizioni della presente direttiva non sono appropriate per detti contratti. Per questo motivo la presente direttiva non dovrebbe applicarsi a tali contratti. Una trasformazione sostanziale è una trasformazione paragonabile alla costruzione di un nuovo edificio, per esempio quando viene conservata solo la facciata di un vecchio edificio. I contratti di servizi, in particolare quelli relativi alla costruzione di annessi di edifici (ad esempio un garage o una veranda) e quelli relativi alla riparazione e ristrutturazione di edifici diverse dalla trasformazione sostanziale, dovrebbero rientrare nell'ambito di applicazione della presente direttiva, così come i contratti relativi ai servizi di un agente immobiliare e quelli relativi alla locazione di alloggi a scopo non residenziale.

- (27) *I servizi di trasporto contemplano il trasporto di passeggeri e il trasporto di merci. Il trasporto di passeggeri dovrebbe essere escluso dall'ambito di applicazione della presente direttiva in quanto è già soggetto ad altra legislazione dell'Unione oppure, nel caso dei trasporti pubblici e dei taxi, a normative a livello nazionale. Tuttavia, le disposizioni di protezione dei consumatori in caso di tariffe eccessive per l'utilizzo di mezzi di pagamento o in caso di costi occulti dovrebbero essere applicate anche ai contratti di trasporto di passeggeri. Per quanto riguarda il trasporto di merci e il noleggio di autovetture che costituiscono servizi, i consumatori dovrebbero beneficiare della protezione prevista della presente direttiva, ad eccezione del diritto di recesso.*
- (28) *Al fine di evitare oneri amministrativi sui professionisti, gli Stati membri possono decidere di non applicare le disposizioni della presente direttiva quando beni o servizi di poco valore sono venduti fuori dei locali commerciali. La soglia monetaria dovrebbe essere fissata ad un livello sufficientemente basso da escludere solo gli acquisti di lieve entità. Gli Stati membri dovrebbero avere la facoltà di definire tale valore nella propria legislazione nazionale purché non sia superiore a 50 EUR. Quando due o più contratti con oggetto correlato sono conclusi allo stesso tempo dal consumatore, il costo totale dovrebbe essere tenuto in considerazione ai fini dell'applicazione di tale soglia.*
- (29) *I servizi sociali hanno caratteristiche fundamentalmente distinte che sono rispecchiate nelle normative specifiche al settore, in parte a livello di Unione ed in parte a livello nazionale. I servizi sociali comprendono, da un lato, i servizi per le persone particolarmente svantaggiate o a basso reddito nonché i servizi per persone e famiglie che necessitano di assistenza nello svolgimento di compiti quotidiani e di routine e, dall'altro, i servizi per tutte le persone che hanno esigenze particolari di assistenza, sostegno, protezione o incoraggiamento in una fase particolare della vita. Questi comprendono, tra gli altri, i servizi per i bambini e i giovani, i servizi di assistenza per le famiglie, per i genitori soli e le persone anziane e i servizi per i migranti. Si tratta di servizi di assistenza sia a breve che a lungo termine, ad esempio prestati da fornitori di assistenza a domicilio o in istituti di residenza assistita e in residenze per anziani ("nursing homes"). I servizi sociali non sono solo quelli forniti dallo Stato a livello nazionale, regionale o locale da prestatori incaricati dallo Stato o da associazioni caritative riconosciute come tali dallo Stato ma anche quelli*

forniti da operatori privati. Le disposizioni della presente direttiva non sono appropriate per i servizi sociali, che dovrebbero pertanto essere esclusi dall'ambito di applicazione della direttiva stessa.

- (30) *L'assistenza sanitaria richiede norme speciali a causa della sua complessità tecnica, della sua importanza per i servizi di interesse generale nonché dei notevoli finanziamenti pubblici. L'assistenza sanitaria è definita nella direttiva 2011/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 marzo 2011, concernente l'applicazione dei diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera¹ come "servizi prestati da professionisti sanitari a pazienti, al fine di valutare, mantenere o ristabilire il loro stato di salute, ivi compresa la prescrizione, la somministrazione e la fornitura di medicinali e dispositivi medici". Un professionista della sanità è definito in detta direttiva come un medico, un infermiere responsabile dell'assistenza generale, un odontoiatra, un'ostetrica o un farmacista ai sensi della direttiva 2005/36/CE, del 7 settembre 2005, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali², o un altro professionista che eserciti attività nel settore dell'assistenza sanitaria, l'accesso alle quali sia riservato a una professione regolamentata secondo la definizione di cui all'articolo 3, paragrafo 1, lettera a), della direttiva 2005/36/CE. Le disposizioni della presente direttiva non sono appropriate per l'assistenza sanitaria, che dovrebbe pertanto essere esclusa dall'ambito di applicazione della direttiva stessa.*
- (31) *I giochi d'azzardo dovrebbero essere esclusi dall'ambito di applicazione della presente direttiva. Le attività d'azzardo sono quelle che implicano una posta di valore pecuniario in giochi di fortuna, comprese le lotterie, i giochi d'azzardo nei casinò e le scommesse. Gli Stati membri dovrebbero poter adottare altre misure, anche più rigorose, di protezione dei consumatori in relazione a dette attività.*
- (32) *La legislazione dell'Unione esistente, tra l'altro nell'ambito dei servizi finanziari per i consumatori, dei viaggi tutto compreso e delle multiproprietà, contiene numerose regole per la tutela dei consumatori. Per questo motivo la presente direttiva non dovrebbe applicarsi ai contratti relativi a detti settori. Per quanto riguarda i servizi finanziari, gli Stati membri dovrebbero essere incoraggiati ad ispirarsi alla legislazione dell'Unione esistente in materia, in fase di legiferazione in settori che non sono regolamentati a livello di Unione, in modo tale da garantire la parità di condizioni per tutti i consumatori e per tutti i contratti relativi ai servizi finanziari.*
- (33) *I professionisti dovrebbero essere tenuti ad informare i consumatori in anticipo di qualsiasi disposizione che risulta nel pagamento di un acconto da parte del consumatore al professionista, inclusi gli accordi in cui un importo viene bloccato sulla carta di credito o di debito del consumatore.*
- (34) *Prima di assumersi gli obblighi derivanti da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, da un contratto diverso dalle due tipologie appena menzionate o da una corrispondente offerta, i consumatori devono ricevere informazioni chiare e comprensibili. Nella fornitura di tali informazioni, il professionista dovrebbe tenere in considerazione le esigenze specifiche dei consumatori che sono particolarmente vulnerabili a motivo della loro infermità*

¹ *GU L 88 del 4.4.2011, pag. 45.*

² *GU L 255 del 30.9.2005, pag. 22.*

mentale, fisica o psicologica, della loro età o ingenuità, in un modo che il professionista può ragionevolmente prevedere. Tuttavia, la presa in considerazione di tali esigenze specifiche non dovrebbe condurre a discrepanze nei livelli di tutela dei consumatori.

- (35) *Le informazioni da fornire al consumatore dovrebbero essere obbligatorie e non dovrebbero essere modificate. Tuttavia le parti contraenti dovrebbero poter concordare espressamente di modificare il contenuto del contratto successivamente concluso, ad esempio le disposizioni per la consegna.*
- (36) Nel caso dei contratti a distanza, gli obblighi di informazione vanno adattati per tenere conto dei limiti tecnici di taluni media, *come* la limitazione del numero di caratteri su taluni schermi di telefoni mobili o il limite di tempo per gli spot televisivi. In *tali casi* il professionista deve conformarsi ad un insieme minimo di obblighi di informazione e rinviare il consumatore a un'altra fonte di informazione, ad esempio fornendo un numero di telefono gratuito o un link ipertestuale ad una pagina web del professionista dove le informazioni pertinenti sono direttamente e facilmente accessibili. *Per quanto concerne l'obbligo di informare il consumatore in merito al costo della restituzione dei beni che, per loro natura, non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta, il professionista ottempera a tale obbligo, ad esempio, se specifica un vettore (come il vettore cui ha commissionato la consegna del bene) e un importo relativo al costo per la restituzione dei beni. Quando il professionista non può ragionevolmente calcolare il costo della restituzione dei beni in anticipo, ad esempio perché non è lui ad occuparsi della restituzione dei beni, dovrebbe fornire una dichiarazione in cui precisa che tale costo può essere addebitato al consumatore e che la sua entità può essere elevata, accompagnata da una stima ragionevole del costo massimo che potrebbe essere basata sul costo della consegna al consumatore.*
- (37) Poiché nel caso delle vendite a distanza il consumatore non è grado di vedere i beni prima di concludere il contratto, dovrebbe godere di un diritto di recesso **■**. *Per lo stesso motivo, al consumatore dovrebbe essere consentito di testare e ispezionare i beni che desidera acquistare nella misura necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il consumatore dovrebbe disporre del diritto di recesso in virtù del potenziale elemento di sorpresa e/o di pressione psicologica. Il recesso dal contratto dovrebbe porre termine agli obblighi delle parti contraenti di eseguire il contratto.*
- (38) *Nel caso dei contratti online, i siti di commercio elettronico dovrebbero indicare in modo chiaro e leggibile, almeno all'inizio del processo di ordinazione, se si applicano restrizioni alla consegna e quali mezzi di pagamento sono accettati.*
- (39) *È importante garantire che, nei contratti a distanza conclusi tramite siti web, il consumatore sia in grado di leggere e comprendere nella loro interezza i principali elementi del contratto prima di inoltrare l'ordine. A tal fine occorre disporre che detti elementi siano visualizzati nell'immediata prossimità della conferma necessaria per l'inoltro dell'ordine. È altresì importante garantire che, in tali situazioni, il consumatore possa determinare il momento in cui si assume l'obbligo di effettuare un pagamento al professionista. Occorre pertanto attirare in modo specifico l'attenzione del consumatore, mediante una formulazione inequivocabile, sul fatto*

che l'inoltro di un ordine comporta l'obbligo di effettuare un pagamento al professionista.

- (40) I diversi termini di recesso tra Stati membri e per i contratti a distanza e fuori dei locali commerciali sono causa di incertezza giuridica e di costi di adempimento. Lo stesso termine di recesso va applicato a tutti i contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali. *Nel caso dei contratti di servizio, il periodo di recesso dovrebbe scadere 14 giorni dopo la conclusione del contratto. Nel caso dei contratti di vendita, il periodo di recesso dovrebbe scadere 14 giorni dopo quello in cui il consumatore o un terzo diverso dal vettore e indicato dal consumatore acquisisce il possesso fisico dei beni, mentre il consumatore dovrebbe poter esercitare il diritto di recedere prima del ricevimento dei beni stessi. Quando il consumatore ordina beni multipli con un solo ordine ma essi sono consegnati separatamente, il periodo di recesso dovrebbe iniziare quando il consumatore acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene. Quando i beni sono consegnati in lotti o pezzi multipli, il periodo di recesso dovrebbe iniziare il giorno in cui il consumatore entra in possesso dell'ultimo lotto o pezzo.*
- (41) Per garantire la certezza giuridica è opportuno che il regolamento (CEE, Euratom) n. 1182/71 del Consiglio, del 3 giugno 1971, che stabilisce le norme applicabili ai periodi di tempo, alle date e ai termini¹, si applichi al computo dei termini previsti dalla presente direttiva. Quindi tutti i termini contenuti nella presente direttiva vanno intesi come espressi in giorni di calendario. *Se un termine espresso in giorni deve essere calcolato dal momento in cui si verifica un evento o si compie un atto, il giorno nel quale si verifica tale evento o si compie tale atto non dovrebbe essere considerato incluso nel termine.*
- (42) *Le disposizioni relative al diritto di recesso dovrebbero lasciare impregiudicate le disposizioni legislative e regolamentari degli Stati membri in materia di estinzione o non applicabilità del contratto o la possibilità per il consumatore di ottemperare ai suoi obblighi contrattuali prima del termine fissato nel contratto.*
-
- (43) Se il professionista non ha *adeguatamente* informato il consumatore ■ prima della conclusione di un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, il termine di recesso deve essere prorogato. Tuttavia, per garantire la certezza giuridica nel tempo, è opportuno introdurre un limite di *dodici* mesi ■ .
- (44) Le differenze nel modo in cui il diritto di recesso è esercitato negli Stati membri sono fonte di costi per *i professionisti* che vendono a livello transfrontaliero. L'introduzione di un modulo *tipo* armonizzato di recesso *che il* consumatore *possa utilizzare* dovrebbe semplificare il processo di recesso e comportare una certezza giuridica. Per questi motivi gli Stati membri dovrebbero astenersi dall'aggiungere prescrizioni relative alla presentazione al modulo *tipo dell'Unione* riguardanti, ad esempio, la dimensione dei caratteri. *Tuttavia, il consumatore dovrebbe restare libero di recedere utilizzando parole proprie, purché la sua dichiarazione al professionista sia inequivocabile. Una lettera, una telefonata o il rinvio dei beni con una chiara dichiarazione potrebbero soddisfare tale condizione, ma l'onere della prova dell'avvenuto recesso entro i termini stabiliti nella direttiva incomberebbe al consumatore. Per tale motivo, è*

¹ GU L 124 dell'8.6.1971, pag. 1.

nell'interesse del consumatore avvalersi di un supporto durevole quando comunica al professionista il proprio recesso.

- (45) Come dimostra l'esperienza, molti consumatori e professionisti preferiscono comunicare via il sito web del professionista; quindi ci deve essere la possibilità per il professionista di offrire al consumatore l'opzione di compilare un modulo di recesso sul sito web. In questo caso il professionista dovrebbe fornire senza indugio una conferma di ricevimento *ad esempio* per e-mail.
- (46) In caso di recesso il professionista deve rimborsare tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, inclusi quelli che coprono le spese a carico del professionista per consegnare il bene al consumatore. *Il rimborso non dovrebbe avvenire mediante buoni, salvo che il consumatore abbia espressamente acconsentito. Se il consumatore sceglie espressamente un determinato tipo di consegna (ad esempio consegna rapida in 24 ore), sebbene il professionista abbia offerto un tipo di consegna comune e generalmente accettato con costi di consegna minori, la differenza tra i costi dei due tipi di consegna è a carico del consumatore.*
- (47) Alcuni consumatori esercitano il proprio diritto di recesso dopo aver utilizzato i beni oltre quanto necessario per *stabilire* la natura, *le caratteristiche* e il funzionamento *dei beni*. In tal caso il consumatore *non dovrebbe perdere il diritto di recesso, ma dovrebbe* essere responsabile della diminuzione del valore dei beni. Per *stabilire* la natura, *le caratteristiche* e il funzionamento *dei beni* il consumatore dovrebbe solo manipolarlo *e ispezionarlo* nello stesso modo in cui gli sarebbe consentito farlo in un negozio. Ad esempio, il consumatore deve solo provare un indumento, senza poterlo indossare. *Di conseguenza, durante il periodo di recesso il consumatore dovrebbe manipolare e ispezionare i beni con la dovuta diligenza. Le disposizioni dell'articolo 14 non dovrebbero scoraggiare il consumatore dal beneficiare del proprio diritto di recesso.*
- (48) *Il consumatore deve essere obbligato a restituire i beni entro quattordici giorni a decorrere dalla data di comunicazione al professionista della sua decisione di recesso. In situazioni in cui il professionista o il consumatore non adempiano agli obblighi connessi all'esercizio del diritto di recesso, si applicano le sanzioni previste dalla legislazione nazionale conformemente all'articolo 24 nonché le disposizioni del diritto contrattuale.*
- (49) Dovrebbero essere previste alcune *eccezioni* al diritto di recesso, *sia per i contratti a distanza sia per quelli negoziati fuori dei locali commerciali. Un diritto di recesso potrebbe essere* inappropriato *ad esempio* vista la natura *di taluni beni o servizi*. È il caso ad esempio di un vino fornito molto tempo dopo la conclusione di un contratto di natura speculativa in cui il valore dipende dalle fluttuazioni nel mercato ("vin en primeur"). *Il diritto di recesso non dovrebbe applicarsi né ai beni prodotti secondo le specifiche del consumatore né a quelli chiaramente personalizzati, quali le tende su misura, né alla fornitura di combustibile, ad esempio, che è un bene per natura inseparabile, dopo la consegna, da altri beni.* L'applicazione del diritto di recesso *potrebbe essere* inappropriata *anche* per taluni servizi *per i quali la conclusione del contratto* implica l'accantonamento di capacità che, se fosse esercitato un diritto di recesso, il professionista potrebbe avere difficoltà a soddisfare. *Sarebbe il caso ad*

esempio delle prenotazioni alberghiere o relative a case di vacanza, o a eventi culturali o sportivi.

- (50) *Da un lato, il consumatore dovrebbe usufruire del suo diritto di recesso anche nel caso in cui abbia chiesto la prestazione dei servizi prima della fine del periodo di recesso. Dall'altro, se il consumatore esercita il diritto di recesso, il professionista dovrebbe essere sicuro di venire adeguatamente pagato per il servizio fornito. Il calcolo dell'importo proporzionale dovrebbe basarsi sul prezzo concordato nel contratto salvo che il consumatore dimostri che il prezzo totale è di per sé sproporzionato, nel qual caso l'importo da pagare viene calcolato sulla base del valore di mercato di quanto è stato fornito. Il valore di mercato è definito tramite il confronto con il prezzo di un servizio equivalente prestato da altri professionisti alla data di conclusione del contratto. Pertanto, il consumatore dovrebbe chiedere la prestazione dei servizi prima della fine del periodo di recesso facendone specifica ed esplicita richiesta nel caso di contratti a distanza o su un supporto durevole nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali. Analogamente, il professionista dovrebbe informare il consumatore, su un supporto durevole, di qualsiasi obbligo di pagamento dei costi proporzionali corrispondenti al servizio già fornito. Per i contratti che hanno per oggetto sia beni che servizi, le norme sulla restituzione dei beni di cui alla presente direttiva si applicano agli aspetti relativi ai beni mentre il regime di compensazione per i servizi si applica agli aspetti relativi ai servizi.*

- (51) **■** Le principali difficoltà incontrate dai consumatori, e *una delle più importanti fonti* di controversie con i professionisti, riguardano la consegna dei beni, inclusi quelli che sono persi o danneggiati durante il trasporto, e la consegna parziale o tardiva. Quindi è opportuno chiarire e armonizzare le norme nazionali *sui tempi in cui dovrebbe avvenire la consegna* **■**. *È opportuno che il luogo e le modalità di consegna nonché le norme relative alla determinazione delle condizioni e del momento del trasferimento della proprietà dei beni, rimangano soggetti alla legislazione nazionale e pertanto non siano pregiudicate dalla presente direttiva. Tali norme dovrebbero comprendere la possibilità per il consumatore di consentire a un terzo di acquisire per suo conto il possesso o il controllo fisico dei beni. È opportuno ritenere che il consumatore ha il controllo dei beni quando egli, o un terzo da lui indicato, ha accesso ai beni per utilizzarli come proprietario, ovvero la possibilità di rivenderli (ad esempio, quando ha ricevuto le chiavi o ha preso possesso dei documenti di proprietà).*

- (52) Nel contesto *dei contratti di vendita* la consegna dei beni può avvenire in modi diversi, *vale a dire immediatamente oppure in un secondo tempo. Se le parti non hanno concordato una data di consegna specifica, il professionista deve effettuare la consegna dei beni il prima possibile, e in ogni caso entro trenta giorni dalla data di conclusione del contratto. La norma relativa alla consegna tardiva dovrebbe anche tener conto dei beni da confezionare o acquistare specialmente per il consumatore, che non possono essere riutilizzati dal professionista senza una perdita significativa. Pertanto, la presente direttiva dovrebbe prevedere una norma che in talune circostanze concede al professionista un ulteriore termine ragionevole. Quando quest'ultimo non consegna i beni nei termini convenuti con il consumatore, prima della rescissione del contratto, il consumatore dovrebbe invitare il professionista a*

effettuare la consegna entro un periodo di tempo ragionevole supplementare e dovrebbe avere il diritto di rescindere il contratto. Tuttavia, tale norma non dovrebbe applicarsi quando il professionista si è rifiutato di consegnare i beni con una dichiarazione esplicita. Lo stesso dicasi per le circostanze in cui il periodo di consegna è essenziale come, ad esempio, nel caso di un abito nuziale che deve essere consegnato prima delle nozze. Tale norma non dovrebbe applicarsi neanche nel caso in cui il consumatore abbia comunicato al professionista che la consegna ad una data specifica è essenziale. A tal fine, il consumatore può usare i dati di contatto forniti in conformità della presente direttiva. In tali casi specifici, se il professionista non consegna i beni entro i termini, il consumatore ha il diritto di rescindere il contratto immediatamente dopo la scadenza del periodo di consegna inizialmente convenuto. La presente direttiva dovrebbe lasciare impregiudicate le disposizioni nazionali sulle modalità secondo cui il consumatore deve notificare al professionista la propria volontà di recedere dal contratto.

- (53) *Oltre al diritto del consumatore di rescindere il contratto qualora il professionista non abbia adempiuto ai suoi obblighi di consegna conformemente alla presente direttiva, il consumatore, in conformità della legislazione nazionale applicabile, può fare ricorso ad altri rimedi, come consentire un periodo supplementare per la consegna, esigere l'esecuzione del contratto, sospendere il pagamento e chiedere il risarcimento dei danni.*
- (54) *Ai sensi dell'articolo 52, paragrafo 3, della direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno¹, gli Stati membri dovrebbero essere in grado di vietare o limitare il diritto dei professionisti di imporre costi ai consumatori tenendo conto della necessità di incoraggiare la concorrenza e di promuovere l'uso di strumenti di pagamento efficaci. Ai professionisti dovrebbe in ogni caso essere vietato di imporre ai consumatori commissioni che superano il costo sostenuto dal professionista per l'uso di un dato mezzo di pagamento.*
- (55) *Quando i beni sono spediti al consumatore dal professionista, il momento del trasferimento del rischio potrebbe costituire, in caso di perdita o danneggiamento, una fonte di controversie. Pertanto dovrebbe essere inserita nella presente direttiva una norma che prevede che il consumatore sia tutelato contro ogni rischio di perdita o danneggiamento dei beni che avvenga prima che abbia preso fisicamente possesso dei beni. Il consumatore dovrebbe essere tutelato durante un trasporto organizzato o effettuato dal professionista, anche quando il consumatore abbia scelto un metodo di consegna particolare da una gamma di opzioni presentate dal professionista. D'altro canto, la presente direttiva non dovrebbe applicarsi ai contratti in cui spetti al consumatore stesso prendere consegna dei beni ovvero incaricare della consegna un vettore. Per quanto riguarda il momento del trasferimento del rischio, è opportuno considerare che un consumatore ha preso fisicamente possesso dei beni quando li ha ricevuti.*

- (56) Le persone o le organizzazioni che in base alla legislazione nazionale siano considerate titolari di un diritto o interesse legittimo nella tutela dei diritti contrattuali dei

¹ GUL 319 del 5.12.2007, pag. 1.

consumatori devono disporre di strumenti giuridici per agire contro le pratiche commerciali sleali davanti a un tribunale o autorità amministrativa competente a decidere dei reclami oppure a promuovere un'adeguata azione giudiziaria.

- (57) È necessario che gli Stati membri determinino le sanzioni da irrogare per le violazioni delle disposizioni della presente direttiva e ne garantiscano l'applicazione. Tali sanzioni devono essere efficaci, proporzionate e dissuasive.
- (58) Il consumatore non può rinunciare ai diritti conferitigli a norma della presente direttiva. Se la legge applicabile a un contratto è quella di un paese terzo, va applicato il regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I)¹ al fine di determinare se il consumatore mantiene la protezione concessa dalla presente direttiva.
- (59) La Commissione, *previa consultazione degli Stati membri e delle parti interessate*, esaminerà il modo più appropriato per garantire che tutti i consumatori e i professionisti siano informati dei loro diritti presso il punto di vendita.
- (60) Poiché la vendita per inerzia, che consiste nella fornitura al consumatore di beni o servizi non richiesti, è vietata dalla 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 ("direttiva sulle pratiche commerciali sleali")², ma non è previsto alcun rimedio contrattuale, è necessario introdurre nella presente direttiva il rimedio contrattuale che esonera il consumatore da qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta.
- (61) La direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 luglio 2002, relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche)³ contiene già disposizioni per disciplinare le comunicazioni non richieste e prevede un elevato livello di tutela del consumatore. È opportuno sopprimere le disposizioni corrispondenti sulla stessa questione contenute *nella* direttiva 97/7/CE.
- (62) Se vengono individuate barriere al mercato interno, è opportuno riesaminare la presente direttiva. *Nel suo riesame, la Commissione dovrebbe prestare particolare attenzione alle possibilità concesse agli Stati membri di mantenere o introdurre disposizioni nazionali specifiche anche in taluni ambiti della direttiva 93/13/CEE del Consiglio⁴ e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio⁵*. Il riesame potrebbe portare a una proposta della Commissione intesa a modificare la presente direttiva nonché altri atti legislativi in materia di tutela dei consumatori che rispecchino l'impegno della Commissione nell'ambito della strategia della politica dei consumatori di rivedere l'acquis esistente in modo da conseguire un elevato livello comune di tutela dei consumatori.

¹ *GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.*

² *GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22.*

³ *GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37.*

⁴ *GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29.*

⁵ *GU L 171 del 7.7.1999, pag. 12.*

- (63) *Occorre modificare le direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE affinché gli Stati membri siano tenuti a informare la Commissione in merito all'adozione di disposizioni nazionali specifiche in taluni ambiti.*
- (64) E' opportuno abrogare ■ le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE ■ .
- (65) Poiché *l'obiettivo* della presente direttiva, *ossia contribuire al corretto funzionamento del mercato interno tramite il conseguimento di un elevato livello di protezione dei consumatori*, non *può* essere *conseguito* in misura sufficiente dagli Stati membri e *può* dunque essere *conseguito* meglio a livello *di Unione*, *quest'ultima* può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato *sull'Unione europea*. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per ■ conseguire *tale obiettivo* in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (66) La presente direttiva rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti in particolare dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.
- (67) *Conformemente al punto 34 dell'accordo interistituzionale "Legiferare meglio"¹, gli Stati membri sono incoraggiati a redigere e rendere pubblici, nell'interesse proprio e dell'Unione, prospetti indicanti, per quanto possibile, la concordanza tra le direttive e i provvedimenti di recepimento,*

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

Capo I

Oggetto, definizioni e ambito di applicazione

Articolo 1

Oggetto

La presente direttiva, *tramite il conseguimento di un livello elevato di tutela dei consumatori*, intende contribuire al corretto funzionamento del mercato interno ■ mediante l'armonizzazione di taluni aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di contratti tra consumatori e professionisti.

Articolo 2

Definizioni

Ai fini della presente direttiva si intende per:

- 1) "consumatore": qualsiasi persona fisica che, nei contratti oggetto della presente direttiva, agisca per fini che non rientrano nel quadro della sua attività professionale;
- 2) "professionista": qualsiasi persona fisica o *qualsiasi persona* giuridica che, *indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto pubblico o privato*, agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale *nei contratti oggetto della presente direttiva, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in suo nome o per suo conto*;

¹ *GU C 321 del 31.12.2003, pag. 1.*

- 3) "bene": qualsiasi bene mobile materiale tranne i beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti secondo altre modalità dalle autorità giudiziarie. **Rientrano fra i beni oggetto della presente direttiva** l'acqua, il gas e l'elettricità, quando sono messi in vendita in un volume delimitato o in quantità determinata;
- 4) **"beni prodotti secondo le specifiche del consumatore": qualsiasi bene non prefabbricato prodotto in base a una scelta o decisione individuale del consumatore;**
- 5) **"contratto di vendita": qualsiasi contratto in base al quale un professionista trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni a un consumatore e il consumatore paga o si impegna a pagare il prezzo, inclusi i contratti che hanno come oggetto sia beni che servizi;**
- 6) "contratto di servizi": qualsiasi contratto diverso da un contratto di vendita **in base al quale il professionista fornisce o si impegna a fornire un servizio** al consumatore **e il consumatore paga o si impegna a pagare il prezzo;**
- 7) "contratto a distanza": qualsiasi contratto **concluso tra un professionista e un consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza** senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore **mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza, fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;**
- 8) "contratto negoziato fuori dei locali commerciali": **qualsiasi contratto tra un professionista e un consumatore:**
- a) **concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del professionista; oppure**
 - b) per cui è stata fatta, nelle stesse circostanze **di cui alla lettera a)**, un'offerta da parte del consumatore; oppure
 - c) **concluso nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore; oppure**
 - d) **concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore;**
- 9) "locali commerciali":
- a) qualsiasi locale **immobile adibito alla vendita al dettaglio** in cui il professionista esercita la sua attività su base permanente; oppure

- b) *qualsiasi locale mobile adibito alla vendita al dettaglio* in cui il professionista esercita la propria attività *a carattere abituale*;
- 10) "supporto durevole": ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- 11) *"contenuto digitale": i dati prodotti e forniti in formato digitale*;
- 12) "servizio finanziario": qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, assicurativa, servizi pensionistici individuali, di investimento o di pagamento;
- 13) "asta pubblica": metodo di vendita in cui beni o servizi sono offerti dal professionista ai consumatori che partecipano o cui è data la possibilità di partecipare all'asta di persona, mediante una *trasparente* procedura competitiva di offerte gestita da una casa d'aste e in cui *l'aggiudicatario* è vincolato all'acquisto dei beni o servizi;
- 14) "garanzia": qualsiasi impegno di un professionista o di un produttore (il "garante"), assunto nei confronti del consumatore, *in aggiunta agli obblighi di legge in merito alla garanzia di conformità*, di rimborsare il prezzo pagato, sostituire, riparare, o intervenire altrimenti sul bene, qualora esso non corrisponda alle condizioni, *o a qualsiasi altra prescrizione non relativa alla conformità*, enunciate nella dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità disponibile al momento della o prima della conclusione del contratto;
- 15) "contratto accessorio": un contratto mediante il quale il consumatore acquista beni o servizi connessi a un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali e tali beni o servizi sono forniti dal professionista o da un terzo in base ad un accordo tra il terzo e il professionista.

Articolo 3

Ambito di applicazione

1. La presente direttiva è applicabile, alle condizioni e nella misura stabilita nelle sue disposizioni, ai contratti conclusi tra *un professionista* e *un consumatore*. *È altresì applicabile ai contratti per la fornitura di acqua, gas, elettricità e teleriscaldamento da parte di prestatori pubblici nella misura in cui detti prodotti di base sono forniti su base contrattuale.*
2. *In caso di conflitto tra le disposizioni della presente direttiva e una disposizione di un altro atto dell'Unione che disciplini settori specifici, la disposizione dell'altro atto dell'Unione prevale e si applica a tali settori specifici.*

3. *La presente direttiva non si applica ai contratti:*
- a) *per i servizi sociali, comprendenti gli alloggi popolari, l'assistenza all'infanzia e il sostegno alle famiglie e alle persone temporaneamente o permanentemente in stato di bisogno, ivi compresa l'assistenza a lungo termine;*
 - b) *di assistenza sanitaria come definita nella direttiva 2011/24/EU, sia essa fornita o meno attraverso le strutture di assistenza sanitaria;*
 - c) *di attività di azzardo che implicano una posta di valore pecuniario in giochi di fortuna, comprese le lotterie, i giochi d'azzardo nei casinò e le scommesse;*
 - d) *di servizi finanziari;*
 - e) *per la creazione, l'acquisizione o il trasferimento dei diritti di proprietà immobiliare e dei diritti sui beni immobili;*
 - f) *per la costruzione di nuovi edifici, la trasformazione sostanziale di edifici esistenti e per la locazione di alloggi a scopo residenziale;*
 - g) *che rientrano nell'ambito di applicazione della direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso"¹;*
 - h) *che rientrano nell'ambito di applicazione della direttiva 2008/122/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 gennaio 2009, sulla tutela dei consumatori per quanto riguarda taluni aspetti dei contratti di multiproprietà, dei contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine e dei contratti di rivendita e di scambio²;*
 - i) *che, secondo le disposizioni degli Stati membri, sono istituiti con l'intervento di un pubblico ufficiale, tenuto per legge all'indipendenza e all'imparzialità, il quale deve garantire, fornendo un'informazione giuridica completa, che il consumatore conclude il contratto soltanto sulla base di una decisione giuridica ponderata e con conoscenza della sua rilevanza giuridica;*
 - j) *di fornitura di alimenti, bevande o altri beni destinati al consumo corrente nella famiglia e fisicamente forniti da un professionista in giri frequenti e regolari al domicilio, alla residenza o al posto di lavoro del consumatore;*
 - k) *di servizi di trasporto passeggeri, fatti salvi l'articolo 8, paragrafo 2, e gli articoli 19 e 22;*
 - l) *conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati;*
 - m) *conclusi con operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici a pagamento per il loro utilizzo o conclusi per l'utilizzo di un solo collegamento tramite telefono, Internet o fax, stabilito da un consumatore.*
4. *Gli Stati membri possono decidere di non applicare la presente direttiva e di non mantenere né introdurre disposizioni nazionali corrispondenti ai contratti negoziati fuori dei*

¹ *GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.*

² *GU L 33 del 3.2.2009, pag. 10.*

locali commerciali in base ai quali il corrispettivo che il consumatore deve pagare non è superiore a 50 EUR. Gli Stati membri possono stabilire un valore inferiore nella rispettiva legislazione nazionale.

5. La presente direttiva non pregiudica il diritto contrattuale nazionale generale, quali le norme sulla validità, formazione o efficacia di un contratto, nella misura in cui gli aspetti relativi al diritto contrattuale generale non sono disciplinati dalla presente direttiva.

6. La presente direttiva non impedisce ai commercianti di offrire ai consumatori disposizioni contrattuali che vanno oltre la tutela prevista dalla presente direttiva.

Articolo 4

Livello di armonizzazione

Gli Stati membri non possono mantenere o adottare nel loro diritto nazionale disposizioni divergenti da quelle stabilite dalla presente direttiva, incluse le disposizioni più o meno severe per garantire al consumatore un livello di tutela diverso *salvo che la presente direttiva disponga altrimenti.*

Capo II

Informazioni per i consumatori *sui contratti diversi dai contratti negoziati fuori dei locali commerciali e a distanza*

Articolo 5

Obblighi d'informazione *sui contratti diversi dai contratti negoziati fuori dei locali commerciali e a distanza*

1. Prima *che il consumatore sia vincolato da un qualsiasi contratto diverso da un contratto negoziato fuori dei locali commerciali e a distanza o da una corrispondente offerta*, il professionista fornisce al consumatore le seguenti informazioni *in modo chiaro e comprensibile*, qualora esse non siano già apparenti dal contesto:

- a) le caratteristiche principali *dei beni o servizi, nella* misura adeguata al supporto *e ai beni o servizi*;
- b) l'identità del professionista, ad esempio la sua denominazione sociale, l'indirizzo geografico *in cui è stabilito e il numero di telefono*;
- c) il prezzo *totale* comprensivo delle imposte o, se la natura *dei beni o dei servizi* comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se *applicabili*, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore;
- d) *se del caso*, le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, *la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare il servizio e il* trattamento dei reclami *da parte del professionista*;

- e) *oltre a un richiamo dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni, l'esistenza e le condizioni del servizio postvendita e delle garanzie commerciali, se applicabili;*
- f) *la durata del contratto, se applicabile, o se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico le condizioni di risoluzione del contratto;*

g) *la funzionalità, comprese le misure applicabili di protezione tecnica del contenuto digitale, se del caso;*

h) *qualsiasi interoperabilità pertinente del contenuto digitale con l'hardware e il software, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se del caso.*

2. *Il paragrafo 1 si applica anche ai contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale.*

3. *Gli Stati membri non dovrebbero essere tenuti ad applicare il paragrafo 1 ai contratti che implicano transazioni quotidiane e che sono eseguiti immediatamente al momento della loro conclusione.*

4. *Gli Stati membri possono emanare o mantenere obblighi aggiuntivi di informazione precontrattuale per i contratti diversi dai contratti negoziati fuori dei locali commerciali e a distanza.*

Capo III

Informazioni per il consumatore e diritto di recesso per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali

Articolo 6

Obblighi di informazione per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali

1. *Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile:*

- a) *le caratteristiche principali dei beni o servizi, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi;*
- b) *l'identità del professionista, ad esempio la sua denominazione sociale;*
- c) *l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico, ove disponibili, per consentire al consumatore di*

- contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui e, se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del commerciante per conto del quale agisce;*
- d) *se diverso dall'indirizzo fornito in conformità della lettera c), l'indirizzo geografico della sede del professionista, (e se applicabile quello del professionista per conto del quale agisce) a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami;*
 - e) *il prezzo totale comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore. Nel caso di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale include i costi totali per periodo di fatturazione. Quando tali contratti prevedono l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali. Se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, dovrebbero essere fornite le modalità di calcolo del prezzo;*
 - f) *il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto quando tale costo è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;*
 - g) *le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi e, se del caso, il trattamento dei reclami da parte del professionista;*
 - h) *in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente all'articolo 11, paragrafo 1, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I(B);*
 - i) *l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso e in caso di contratti a distanza qualora i beni per loro natura non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta, se applicabile;*
 - j) *se il consumatore ha potuto esercitare il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta ai sensi dell'articolo 17, paragrafo 3, o dell'articolo 18, paragrafo 8, l'informazione che il consumatore è responsabile del pagamento al professionista dei costi ragionevoli, ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 3;*
 - k) *se non si applica un diritto di recesso ai sensi dell'articolo 16, l'informazione che il consumatore non beneficerà di un diritto di recesso o, se del caso, le circostanze in cui il consumatore perde il diritto di recesso;*
 - l) *un richiamo dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni;*
 - m) *l'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali, se applicabili;*
 - n) *la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni di risoluzione del contratto;*

- o) la durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto, se applicabile;*
- (p) l'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie da pagare o fornire da parte del consumatore su richiesta del professionista, se applicabili;*
- q) la funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di protezione tecnica, se del caso;*
- r) qualsiasi interoperabilità pertinente del contenuto digitale con l'hardware e il software, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se del caso;*
- s) la possibilità di servirsi di un meccanismo di reclamo e ricorso extra-giudiziale cui il professionista è soggetto e le condizioni per beneficiarne, se del caso.*

2. Il paragrafo 1 si applica anche ai contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale.

3. Nel caso di un'asta pubblica, le informazioni di cui al paragrafo 1, lettere b), c) e d), possono essere sostituite dai corrispondenti dati della casa d'aste.

4. Le informazioni di cui al paragrafo 1, lettere h), i) e j), possono essere fornite mediante le istruzioni tipo sul recesso di cui all'allegato I(A). Si ritiene che il professionista abbia adempiuto agli obblighi di informazione di cui al paragrafo 1, lettere h), i) e j) se ha presentato dette istruzioni debitamente compilate.

5. Le informazioni di cui al paragrafo 1 formano parte integrante del contratto a distanza e negoziato fuori dei locali commerciali e non possono essere modificate se non con l'accordo esplicito delle parti.

6. Se il professionista non adempie agli obblighi di informazione sulle spese aggiuntive o altri costi di cui al paragrafo 1, lettera e) o sui costi della restituzione dei beni di cui al paragrafo 1, lettera i), il consumatore non sostiene tali spese e costi aggiuntivi.

7. Gli Stati membri possono mantenere o introdurre nel diritto nazionale requisiti linguistici relativi all'informazione contrattuale onde garantire che tali informazioni siano facilmente comprese dai consumatori.

8. Gli obblighi di informazione stabiliti nella presente direttiva si aggiungono agli obblighi di informazione contenuti nella direttiva 2006/123/CE e nella direttiva 2000/31/CE, e non ostano a che gli Stati membri impongano obblighi di informazione aggiuntivi conformemente a tali direttive.

Fatto salvo il primo comma, in caso di conflitto tra una disposizione della direttiva 2006/123/CE o della direttiva 2000/31/CE sul contenuto e le modalità di fornitura delle informazioni e una disposizione della presente direttiva, prevale la disposizione della presente direttiva.

9. L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione di cui al presente capo ricade sul professionista.

Articolo 7

Requisiti formali per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali

1. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali le informazioni di cui all'articolo 6 devono essere **fornite al consumatore su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole. Dette informazioni devono essere leggibili e presentate in un linguaggio semplice e comprensibile.**

2. **Il professionista fornisce al consumatore una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole, compresa, se del caso, la conferma del consenso e dell'accettazione del consumatore in conformità dell'articolo 16, paragrafo 1, lettera m).**

3. **Se un consumatore desidera che la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 19, paragrafo 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita su un supporto durevole.**

4. **Per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui il consumatore ha chiesto espressamente i servizi del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori di riparazione o manutenzione e in virtù dei quali il professionista e il consumatore adempiono immediatamente ai propri obblighi contrattuali e l'importo a carico del consumatore non supera i 200 EUR:**

a) **il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettere b) e c) e le informazioni concernenti il prezzo o le modalità di calcolo del prezzo, accompagnate da una stima del prezzo totale, su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole. Il professionista fornisce le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettere a), h) e k) ma può astenersi dal fornirle su formato cartaceo o su un altro mezzo durevole se il consumatore ha espressamente acconsentito;**

b) **la conferma del contratto fornita conformemente al paragrafo 2 del presente articolo contiene le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1.**

Gli Stati membri possono decidere di non applicare il presente paragrafo.

5. Gli Stati membri non impongono **ulteriori** requisiti formali **di informazione precontrattuale per l'osservanza degli obblighi di informazione sanciti nella presente direttiva.**

Articolo 8

Requisiti formali per i contratti a distanza

1. Per quanto riguarda i contratti a distanza le informazioni di cui all'articolo 6 **devono essere fornite o messe a disposizione del consumatore in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato in un linguaggio semplice e comprensibile e, in quanto presentate su un supporto durevole, sono leggibili.**

2. *Se un contratto a distanza da concludere con mezzi elettronici impone al consumatore l'obbligo di effettuare un pagamento, il professionista gli comunica in modo chiaro ed evidente le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettere a), e), n) e o), immediatamente prima che il consumatore inoltri l'ordine.*

Il professionista garantisce che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore confermi espressamente che l'ordine implica l'obbligo di effettuare un pagamento. Se l'inoltro dell'ordine implica di azionare un pulsante o una funzione analoga, il pulsante o la funzione analoga riportano in modo facilmente leggibile soltanto le parole "ordine con obbligo di pagamento" o una formulazione corrispondente inequivocabile indicante che l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di effettuare un pagamento al professionista. Qualora il disposto al presente comma non fosse osservato, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

■

3. *I siti di commercio elettronico indicano in modo chiaro e leggibile, almeno all'inizio del processo di ordinazione, se si applicano restrizioni alla consegna e quali mezzi di pagamento sono accettati.*

4. *Se il contratto è concluso mediante un mezzo che consente uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni, il professionista deve fornire ■, su quel mezzo in particolare prima della conclusione del contratto, almeno le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali del bene o del servizio, l'identità del professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso, la durata del contratto e, nel caso di contratti a tempo indeterminato, le condizioni di risoluzione del contratto, conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettere a), b), e), h) e n). Le altre informazioni di cui all'articolo 6 devono essere fornite dal professionista in un modo appropriato conformemente al paragrafo 1 del presente articolo.*

5. *Fatto salvo il paragrafo 4, se il professionista telefona al consumatore al fine di concludere un contratto a distanza, rivela la sua identità e, ove applicabile, l'identità della persona per conto della quale effettua la telefonata, nonché lo scopo commerciale della chiamata, all'inizio della conversazione con il consumatore.*

6. *Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, gli Stati membri possono prevedere che il professionista debba confermare l'offerta al consumatore, il quale è impegnato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo aver inviato il proprio consenso scritto. Gli Stati membri possono anche prevedere che dette conferme debbano essere effettuate su un mezzo durevole.*

7. *Il professionista fornisce al consumatore ■ la conferma del contratto concluso, compresa, se del caso, la conferma del consenso e dell'accettazione del consumatore conformemente all'articolo 16, paragrafo 1, lettera m), e tutte le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, su un mezzo durevole, entro un tempo ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio, a meno che l'informazione non sia già stata fornita al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza.*

8. *Se un consumatore desidera che la prestazione di servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità*

determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 19, paragrafo 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita.

9. *Il presente articolo lascia impregiudicate le disposizioni relative alla conclusione di contratti elettronici e all'inoltro di ordini per via elettronica conformemente agli articoli 9 e 11 della direttiva 2000/31/CE.*

10. *Gli Stati membri non impongono ulteriori requisiti formali di informazione precontrattuale in merito all'osservanza degli obblighi di informazione sanciti nella presente direttiva.*

Articolo 9

Diritto di recesso

1. *Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 16, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dichiarare alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 13, paragrafo 2, e all'articolo 14.*

2. *Fatto salvo l'articolo 10, il periodo di recesso di cui al paragrafo 1 scade dopo quattordici giorni a partire:*

a) *nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;*

b) *nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico ■ dei beni o:*

i) *nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene,*

ii) *nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo,*

iii) *nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene;*

c) *Nel caso di contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto.*

■

3. *Gli Stati membri non vietano alle parti di adempiere ai loro obblighi contrattuali durante il periodo di recesso. Tuttavia, nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, gli Stati membri possono mantenere la legislazione nazionale in vigore che*

vieta al professionista di percepire il pagamento durante un determinato periodo dopo la conclusione del contratto.

Articolo 10

Non adempimento dell'obbligo d'informazione sul diritto di recesso

1. Se in violazione dell'articolo 6, **paragrafo 1, lettera h**), il professionista non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il periodo di recesso scade **dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale, come determinato a norma dell'articolo 9, paragrafo 2.**
2. **Se il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui al paragrafo 1 entro sei mesi dalla data di cui all'articolo 9, paragrafo 2, il periodo di recesso scade quattordici giorni a decorrere dal giorno in cui il consumatore riceve le informazioni.**

Articolo 11

Esercizio del diritto di recesso

1. **Prima della scadenza del periodo di recesso, il consumatore informa il professionista della sua decisione di esercitare il diritto di recesso** ■ . **A tal fine il consumatore può:**
 - a) utilizzare il modulo **tipo** di recesso di cui all'allegato I(B); **oppure**
 - b) **presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere.**

Gli Stati membri non prevedono ■ requisiti formali applicabili **al** modulo **tipo** di recesso **diversi da quelli indicati all'allegato I(B).**

2. **Il periodo di recesso di cui all'articolo 9, paragrafo 2, e all'articolo 10 è rispettato se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso è inviata dal consumatore prima della scadenza del periodo di recesso.**
3. **Il professionista, oltre alle possibilità di cui al paragrafo 1, può offrire al consumatore l'opzione di compilare e inviare elettronicamente il modulo di recesso **tipo riportato all'allegato I(B), o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita sul** sito web del professionista. In tali casi il professionista trasmette senza indugio al consumatore una conferma di ricevimento del recesso su un supporto durevole.**
4. **L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso conformemente al presente articolo incombe al consumatore.**

Articolo 12

Effetti del recesso

L'esercizio del diritto di recesso pone termine agli obblighi delle parti:

- a) di eseguire il contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, oppure
- b) di concludere un contratto **a distanza o** negoziato fuori dei locali commerciali nei casi in cui un'offerta sia stata fatta dal consumatore.

Articolo 13

Obblighi del professionista nel caso di recesso

1. Il professionista rimborsa **tutti i pagamenti ricevuti** dal consumatore, **eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni** dal giorno in cui è **informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 11**.

Il professionista esegue il rimborso di cui al primo comma utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale, salvo che il consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso.

2. **Fatto salvo il paragrafo 1, il professionista non è tenuto a rimborsare i costi supplementari, qualora il consumatore abbia scelto espressamente un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso di consegna standard offerto dal professionista.**

3. **Salvo che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, per i contratti di vendita il professionista può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver restituito i beni, qualunque intervenga prima.**

Articolo 14

Obblighi del consumatore nel caso di recesso

1. Per i contratti **a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali**, il consumatore restituisce i beni o li consegna al professionista o a un terzo autorizzato a riceverli dal professionista, **senza indebito ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni** dalla data in cui comunica al professionista **la sua decisione di recedere ai sensi dell'articolo 11**, purché il professionista non abbia offerto di ritirare egli stesso i beni. **Il termine è rispettato se il consumatore rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di quattordici giorni.**

Il consumatore sostiene solo il costo diretto della restituzione dei beni, purché il professionista non abbia concordato di sostenerlo o abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a suo carico.

Nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui i beni sono stati consegnati al domicilio del consumatore al momento della conclusione del contratto, il professionista ritira i beni a sue spese qualora i beni, per loro natura, non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta.

2. Il consumatore è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione oltre a quella necessaria per **stabilire la natura, le caratteristiche** e il funzionamento dei beni. **Il consumatore non è in alcun caso responsabile per la diminuzione del valore dei beni se il professionista ha omesso di informare il consumatore del suo diritto di recesso a norma dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera h).**

3. **Qualora un consumatore eserciti il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta in conformità dell'articolo 7, paragrafo 3, o dell'articolo 8, paragrafo 8, il**

consumatore versa al professionista un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso, in rapporto a tutte le prestazioni previste dal contratto. L'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista è calcolato sulla base del prezzo totale concordato nel contratto. Se detto prezzo totale è eccessivo, l'importo proporzionale è calcolato sulla base del valore di mercato di quanto è stato fornito.

4. *Il consumatore non sostiene alcun costo per:*

a) *i servizi forniti, la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento fornito, in pieno o in parte, durante il periodo di recesso quando:*

i) *il professionista ha omesso di fornire informazioni in conformità dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere h) e j), oppure*

ii) *il consumatore non ha espressamente chiesto che la prestazione iniziasse durante il periodo di recesso in conformità dell'articolo 7, paragrafo 3, e dell'articolo 8, paragrafo 8; oppure*

b) *la fornitura, in pieno o in parte, del contenuto digitale che non è fornito su un supporto materiale quando:*

i) *il consumatore non ha dato il suo previo accordo espresso riguardante l'inizio della prestazione prima della fine del periodo di quattordici giorni di cui all'articolo 9, oppure*

ii) *il consumatore non ha riconosciuto di perdere il diritto di recesso quando ha dato il suo accordo, oppure*

iii) *il professionista ha omesso di fornire la conferma conformemente all'articolo 8, paragrafo 7.*

5. *Fatto salvo quanto previsto nell'articolo 13, paragrafo 2, e nel presente articolo, l'esercizio del diritto di recesso non comporta alcuna responsabilità per il consumatore.*

Articolo 15

Effetti dell'esercizio del diritto di recesso sui contratti accessori

1. Fatto salvo l'articolo 15 della direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori¹, se il consumatore esercita il suo diritto di recesso da un contratto a distanza o concluso fuori dei locali commerciali a norma degli articoli da 9 a 14 della presente direttiva, eventuali contratti connessi sono automaticamente annullati, senza costi per il consumatore *che non siano previsti dall'articolo 13, paragrafo 2, e dall'articolo 14 della presente direttiva.*

2. Gli Stati membri stabiliscono norme dettagliate per la risoluzione di tali contratti.

Articolo 19

¹ GU L 133 del 22.5.2008, pag. 66.

Eccezioni al diritto di recesso

Gli Stati membri non prevedono il diritto di recesso di cui agli articoli da 9 a 15 per i contratti a distanza e quelli negoziati fuori dei locali commerciali relativamente a quanto segue:

- a) ***i contratti di servizi dopo la piena prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista;***
- b) ***la fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;***
- c) ***la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;***
- d) ***la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;***
- e) ***la fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna;***
- f) ***la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;***
- g) ***la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo sia stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna possa avvenire solo dopo trenta giorni e il cui valore effettivo dipenda da fluttuazioni sul mercato che non possono essere controllate dal professionista;***
- h) ***contratti per i quali il consumatore ha specificamente richiesto al professionista di fargli visita ai fini dell'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione. Se, in occasione di tale visita, il professionista fornisce servizi oltre a quelli specificamente richiesti dal consumatore o beni diversi dai pezzi di ricambio necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, occorre applicare il diritto di recesso a tali servizi o beni supplementari;***
- i) ***la fornitura di registrazioni audio e video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;***
- j) ***la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;***
- k) ***i contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;***
- l) ***la fornitura di alloggi per fini non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di catering o i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici;***

- m) **la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione della perdita del diritto di recesso che ne sarebbe derivata.**

Capo IV
Altri diritti del consumatore

Articolo 17

Ambito di applicazione

1. **Gli articoli 18 e 20 si applicano ai contratti di vendita. Detti articoli non si applica ai contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale mediante un supporto diverso da quello materiale.**
2. **Gli articoli 19, 21 e 22 si applicano ai contratti di vendita e di servizi e ai contratti di fornitura di acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento e contenuto digitale.**

Articolo 18

Consegna

1. Se le parti non hanno concordato altrimenti **in merito al termine di consegna**, il professionista consegna i beni mediante il trasferimento del possesso **o del controllo fisico** dei beni al consumatore **senza indebito ritardo dopo la conclusione del contratto e comunque non oltre 30 giorni.**
2. Se il professionista non adempie all'obbligo di consegna **dei beni al termine concordato con il consumatore o conforme con il paragrafo 1**, il consumatore **lo invita ad effettuare la consegna entro un termine appropriato alle circostanze. Se il professionista non consegna i beni entro il termine appropriato, il consumatore ha il diritto di rescindere il contratto.**
Il primo comma non si applica ai contratti di vendita qualora il professionista abbia rifiutato di consegnare i beni o qualora il periodo di consegna sia essenziale, tenuto conto di tutte le circostanze che accompagnano la conclusione del contratto, o qualora il consumatore informi il professionista, prima della conclusione del contratto, che la consegna entro o ad una data determinata è essenziale. In tali casi, se il professionista omette di consegnare i beni al momento concordato con il consumatore o conforme al paragrafo 1, il consumatore ha il diritto di recedere immediatamente dal contratto.
3. **Alla rescissione del contratto, il professionista rimborsa senza indebito ritardo tutti gli importi versati in esecuzione del contratto.**
4. **Oltre alla rescissione del contratto in conformità del paragrafo 2, il consumatore può avvalersi di altri mezzi di ricorso previsti dalla legislazione nazionale.**

Articolo 19

Tariffe per l'utilizzo di mezzi di pagamento

Gli Stati membri vietano ai commercianti di imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista per l'uso di detti strumenti.

Articolo 20

Il passaggio del rischio

Nei contratti in cui il professionista spedisce i beni al consumatore, il rischio di perdita o danneggiamento dei beni è trasferito al consumatore quando quest'ultimo, o un terzo da lui designato e diverso dal vettore, prende il possesso fisico dei beni. Il rischio è trasferito al consumatore al momento della consegna al vettore, se il consumatore ha incaricato il vettore del trasporto dei beni e tale scelta non è stata offerta dal professionista, senza pregiudicare i diritti del consumatore nei confronti del vettore.



Articolo 21

Comunicazione via telefono

Gli Stati membri garantiscono che, nel caso in cui il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di contattare il consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non sia tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista.

Il primo comma lascia impregiudicato il diritto degli operatori di servizi di telecomunicazione di applicare una tariffa per dette telefonate.

Articolo 22

Pagamenti supplementari

Prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, il professionista chiede il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista. Se il professionista non ottiene il consenso esplicito del consumatore ma l'ha dedotto utilizzando opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare, il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento.



Capo V Disposizioni generali



Articolo 23

Applicazione

1. Gli Stati membri accertano che esistano mezzi adeguati ed efficaci per assicurare il rispetto delle disposizioni della presente direttiva.
2. I mezzi di cui al paragrafo 1 comprendono disposizioni che, secondo il diritto nazionale, permettano a uno o più dei seguenti organismi di adire i tribunali o gli organi amministrativi competenti per fare applicare le disposizioni nazionali di attuazione della presente direttiva:
 - a) enti pubblici o loro rappresentanti;
 - b) organizzazioni di consumatori aventi un legittimo interesse a proteggere i consumatori;
 - c) associazioni di categoria aventi un interesse legittimo.

Articolo 24

Sanzioni

1. Gli Stati membri determinano le disposizioni relative alle sanzioni da irrogare in caso di violazione delle norme nazionali adottate conformemente alla presente direttiva e adottano tutte le misure necessarie per assicurarne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere efficaci, proporzionate e dissuasive.
2. Gli Stati membri notificano le relative disposizioni alla Commissione al più tardi entro la data di cui all'**articolo 28, paragrafo 1, primo comma**, e provvedono a notificare immediatamente le eventuali successive modificazioni.

Articolo 25

Carattere imperativo della direttiva

Se il diritto applicabile al contratto è quello di uno Stato membro i consumatori non possono rinunciare ai diritti conferiti loro **dalle misure nazionali di recepimento della** presente direttiva.

Eventuali clausole contrattuali che escludano o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti derivanti dalla presente direttiva, non vincolano il consumatore.

Articolo 26

Informazione

Gli Stati membri adottano misure appropriate per informare il consumatore **e il professionista** delle disposizioni nazionali di recepimento della presente direttiva e, se del caso, incoraggiano i commercianti e i responsabili del codice ad informare i consumatori in merito ai propri codici di condotta.

Articolo 27

Fornitura non richiesta

Il consumatore è esonerato da qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta **di beni, acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento o contenuto digitale o di prestazione non richiesta di un servizio**, conformemente all'articolo 5, paragrafo 5 e al punto

29 dell'allegato I della direttiva 2005/29/CE. *In tali casi, l'assenza di una risposta dal consumatore in seguito a tale fornitura non richiesta non costituisce il consenso.*

Articolo 28

Attuazione

1. Gli Stati membri adottano e pubblicano, entro *il ...**, le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva. Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali *misure in forma di documenti. La Commissione utilizza detti documenti ai fini della relazione di cui all'articolo 30.*

Essi applicano tali *misure* a decorrere da *... ***.

Quando gli Stati membri adottano tali *misure*, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un siffatto riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità di tale riferimento sono stabilite dagli Stati membri.



2. *Le disposizioni della presente direttiva si applicano ai contratti conclusi dopo la data fissata al secondo comma del paragrafo 1.*

Articolo 29

Obblighi di informare

1. *Quando uno Stato membro si avvale di una delle scelte normative di cui all'articolo 3, paragrafo 4, all'articolo 6, paragrafi 7 e 8, all'articolo 7, paragrafo 3, all'articolo 8, paragrafo 6, e all'articolo 9, paragrafo 3, ne informa la Commissione entro il ...***, così come di qualsiasi successiva modifica.*

2. *La Commissione garantisce che le informazioni di cui al paragrafo 1 siano facilmente accessibili ai consumatori e ai commercianti, tra l'altro su un sito web apposito.*

3. *La Commissione inoltra le informazioni di cui al paragrafo 1 agli altri Stati membri e al Parlamento europeo. La Commissione consulta le parti interessate in merito alle informazioni fornite dagli Stati membri.*

Articolo 30

Presentazione di relazioni da parte della Commissione e riesame

Entro il ... , la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della presente direttiva. Detta relazione include in particolare una valutazione delle disposizioni della presente direttiva concernenti il contenuto digitale,*

* *GU inserire la data: due anni dall'entrata in vigore della presente direttiva.*

** *GU inserire la data: trenta mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva.*

*** *GU inserire la data: due anni dall'entrata in vigore della presente direttiva.*

* *GU inserire la data: cinque anni dall'entrata in vigore della presente direttiva.*

compreso il diritto di recesso. Se del caso, essa è accompagnata da proposte legislative per adeguare la presente direttiva agli sviluppi nel settore dei diritti del consumatore.

Capo VI
Disposizioni finali

Articolo 31

Abrogazioni

Sono abrogate le direttive 85/577/CEE e 97/7/CEE **■**, modificate dalle direttive elencate nell'allegato II, *a decorrere dal ...***.

I riferimenti alle direttive abrogate si intendono fatti alla presente direttiva e vanno letti secondo la tavola di concordanza di cui all'allegato III.

Articolo 32

Modifica della direttiva 93/13/CEE

Nella direttiva 93/13/CEE, è inserito il seguente articolo:

«Articolo 8 bis

1. Quando uno Stato membro adotta disposizioni conformemente all'articolo 8, in particolare afferenti:

- a clausole contrattuali negoziate individualmente o all'adeguatezza, il prezzo o la remunerazione sono coperti dal test di abusività;*
- alle liste contenenti le clausole contrattuali che sono considerate abusive, ne informa la Commissione, così come di qualsiasi successiva modifica.*

2. La Commissione garantisce che le informazioni di cui al paragrafo 1 siano facilmente accessibili ai consumatori e ai commercianti, tra l'altro su un sito web apposito.

3. La Commissione inoltra le informazioni di cui al paragrafo 1 agli altri Stati membri e al Parlamento europeo. La Commissione consulta le parti interessate in merito alle informazioni fornite dagli Stati membri.»

Articolo 33

Modifica della direttiva 1999/44/CEE

Nella direttiva 1999/44/CEE, è inserito il seguente articolo:

«Articolo 8 bis

****** *GU inserire la data: trenta mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva.*

1. Quando uno Stato membro adotta le disposizioni di protezione dei consumatori più rigorose di cui all'articolo 5, paragrafi da 1 a 3, e all'articolo 7, paragrafo 1, ne informa la Commissione, così come di qualsiasi successiva modifica.

2. La Commissione garantisce che le informazioni di cui al paragrafo 1 siano facilmente accessibili ai consumatori e ai commercianti, tra l'altro su un sito web apposito.

3. La Commissione inoltra le informazioni di cui al paragrafo 1 agli altri Stati membri e al Parlamento europeo. La Commissione consulta le parti interessate in merito alle informazioni fornite dagli Stati membri.».

Articolo 34

Entrata in vigore

La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Articolo 35

Destinatari

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a

Per il Parlamento europeo

Per il Consiglio

Il presidente

Il presidente

ALLEGATO I

Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso

A. Istruzioni tipo sul recesso

Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno ¹.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci ² della sua decisione di recedere dal contratto tramite un'esplicita dichiarazione (ad es. lettera scritta inviata per posta, fax, e-mail), utilizzando, non obbligatoriamente, il modulo tipo di recesso allegato. ³

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

Effetti del recesso

Se Lei recede dal presente contratto, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della Sua decisione di recedere dal contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso. ⁴

⁵

⁶

Istruzioni per la compilazione:

¹ **Inserire uno dei seguenti testi tra virgolette:**

- a) *in caso di un contratto di servizi o di un contratto per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale che non è fornito su un supporto materiale: "di stipulazione del contratto.";*
- b) *nel caso di un contratto di vendita: "in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dei beni.";*
- c) *nel caso di un contratto relativo a beni multipli ordinati dal consumatore in un solo ordine e consegnati separatamente: "in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene.";*

- d) *nel caso di un contratto relativo alla consegna di un bene consistente di lotti o pezzi multipli: "in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo.";*
- e) *nel caso di un contratto per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo: "in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico del primo bene.".*

2 *Inserire il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono e di fax e gli indirizzi di posta elettronica.*

3 *Se Lei dà al consumatore la possibilità di compilare e inviare elettronicamente le informazioni relative al recesso sul Suo sito web, inserire quanto segue: "Può anche compilare e inviare elettronicamente il modulo tipo di recesso o qualsiasi altra esplicita dichiarazione di recesso sul nostro sito web [inserire l'indirizzo]. Nel caso scegliesse detta opzione, Le trasmetteremo senza indugio una conferma di ricevimento del recesso su un supporto durevole (es. e-mail)."*

4 *Per i contratti di vendita nei quali Lei non ha offerto di ritirare i beni in caso di recesso, inserire quanto segue: "Il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento dei beni oppure, se tale evento si verifica prima, fino ad avvenuta dimostrazione da parte del consumatore di aver rispedito i beni."*

5 *Se il consumatore ha ricevuto i beni oggetto del contratto, inserire quanto segue:*

a *Inserire:*

- *"Ritireremo i beni."; oppure*
- *"È pregato di restituire i beni o di consegnarli a ____ [inserire il nome e l'indirizzo geografico, se del caso, della persona da Lei autorizzata a ricevere i beni], senza indebiti ritardi e in ogni caso entro quattordici giorni dal giorno in cui ci ha comunicato il recesso dal contratto. Il termine è rispettato se Lei rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di quattordici giorni."*

b *Inserire:*

- *"I costi della restituzione dei beni saranno a nostro carico."; oppure*
- *"I costi della restituzione dei beni saranno a Suo carico."; oppure*
- *Se, in un contratto a distanza, Lei non offre di sostenere il costo della restituzione dei beni e questi ultimi, per loro natura, non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta: "Il costo di ____ EUR [inserire] per la restituzione dei beni sarà a Suo carico."; oppure se il costo della restituzione dei beni non può essere ragionevolmente calcolato in anticipo: "Il costo diretto della restituzione dei beni sarà a Suo carico. Il costo è stimato essere pari a un massimo di circa ____ EUR"; oppure*

- *Se, in caso di un contratto negoziato fuori dei locali commerciali, i beni, per loro natura, non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta e sono stati consegnati al domicilio del consumatore alla data di conclusione del contratto: "Ritireremo i beni a nostre spese."]*

c *"Lei è solo responsabile della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione oltre a quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni."*

b *In caso di un contratto relativo alla fornitura di acqua, gas ed elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento, inserire quanto segue: "Se Lei ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura di acqua/gas elettricità/teleriscaldamento [cancellare la dicitura non pertinente] durante il periodo di recesso, è tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui Lei ha ci informato dell'esercizio del diritto di recesso, in rapporto a tutte le prestazioni previste dal contratto."*

B. Modulo di recesso tipo

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

- Destinatario *[Inserire da parte del professionista, il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono e di fax e gli indirizzi di posta elettronica]*:
- Con la presente io/noi* notificiamo il recesso dal mio/nostro* contratto di vendita dei seguenti beni/servizi*
- Ordinato il*/ricevuto il*
- Nome del/dei consumatore(i)
- Indirizzo del/dei consumatore(i)
- Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato per iscritto)
- Data

* Cancellare la dicitura inutile.

Allegato II

Direttive abrogate con l'elenco delle modifiche successive
(di cui all'articolo 31)

Direttiva 85/577/CEE del Consiglio, del 20 dicembre 1985, per la tutela dei consumatori in caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali

GU L 372 del 31.12.1985, pag. 31.

Direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 maggio 1997 riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza

GU L 144 del 4.6.1997, pag. 19.

Direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio

GU L 271 del 9.10.2002, pag. 16.

Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio

GU L 149 dell'11.06.2005, pag. 22.

Direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007

GU L 319 del 5.12.2007, pag. 1.

ALLEGATO III

Tavola di concordanza *

Vecchia numerazione della direttiva 85/577/CEE del Consiglio, del 20 dicembre 1985, per la tutela dei consumatori in caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali.
Articolo 1¹

Vecchia numerazione della direttiva 1997/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza.

Nuova numerazione nella presente direttiva

Articolo 1²

Vecchia numerazione della direttiva 85/577/CEE del Consiglio, del 20 dicembre 1985, per la tutela dei consumatori in caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

Vecchia numerazione della direttiva 1997/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza.

Articolo 21, paragrafo 3

Nuova numerazione nella presente direttiva

Articolo 2 (sostituito)

Articolo 2, paragrafo 1

* La tavola di concordanza sarà completata durante la revisione giuridico-linguistica del testo.

¹ Sostituito, nella sostanza, dagli articoli 3 e 8 in combinato disposto con l'articolo 2, paragrafo 8.

² Sostituito, nella sostanza, dall'articolo 1.

Articolo 3, paragrafo 1

Articolo 2, paragrafo 1 (sostituito)
Articolo 2, paragrafo 2 (sostituito)
Articolo 2, paragrafo 3 (sostituito)
Articolo 2, paragrafo 4, prima frase
(sostituito)
Articolo 2 paragrafo 4, seconda frase
(sostituito)
Articolo 2, paragrafo 5

Articolo 2, paragrafo 2

Articolo 2, paragrafo 6
Articolo 2, paragrafo 1
Articolo 2, paragrafo 2
Articolo 2, paragrafo 7

Soppressi

Soppressi

Articolo 22

Soppressi

Vecchia numerazione della direttiva 85/577/CEE del Consiglio, del 20 dicembre 1985, per la tutela dei consumatori in caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

Articolo 3, paragrafo 2, lettera a) (sostituito)

Articolo 3, paragrafo 2, lettera b) (sostituito)

Articolo 3, paragrafo 2, lettera c) (sostituito)

Articolo 3, paragrafo 2, lettera d)

Articolo 3, paragrafo 2, lettera e)

Articolo 3, paragrafo 3¹

Vecchia numerazione della direttiva 1997/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza.

Nuova numerazione nella presente direttiva

Articolo 20, paragrafo 1, lettera a)

Articolo 20, paragrafo 1, lettera d)

Articolo 12, paragrafo 2

Articolo 20, paragrafo 2, lettera a)

Articolo 2, paragrafo 1, lettera b)

¹ Sostituito, nella sostanza, dagli articoli 3 e 8 in combinato disposto con l'articolo 2, paragrafo 8.

Vecchia numerazione della direttiva 85/577/CEE del Consiglio, del 20 dicembre 1985, per la tutela dei consumatori in caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

Vecchia numerazione della direttiva 1997/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza.

Nuova numerazione nella presente direttiva

Articolo 3, paragrafo 3, primo trattino (sostituito)
Articolo 3, paragrafo 1, secondo trattino
Articolo 3, paragrafo 1, terzo trattino (sostituito)
Articolo 3, paragrafo 1, quarto trattino (sostituito)
Articolo 3¹, paragrafo 1, quinto trattino (sostituito)

Articolo 3, paragrafo 2, primo trattino (sostituito)
Articolo 3, paragrafo 2, secondo trattino (sostituito)

Articolo 35
Articolo 3, paragrafo 2

Articolo 1, paragrafo 1, lettera b)
Articolo 20, paragrafo 1, lettera c)
Articolo 20, paragrafo 1, lettera a)

Articolo 20, paragrafo 1, lettera d)
Articolo 20, paragrafo 3

Articolo 4, prima frase (sostituito)
Articolo 4, seconda frase (sostituito)

Articolo 23
Articolo 9
Articolo 10

¹ Sostituito in parte dall'articolo 19, paragrafo 1, lettera h).

Vecchia numerazione della direttiva 85/577/CEE del Consiglio, del 20 dicembre 1985, per la tutela dei consumatori in caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali.



Vecchia numerazione della direttiva 1997/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza.

Articolo 4, paragrafo 1, lettera a) (sostituito)
Articolo 4, paragrafo 1, lettera b) (sostituito)
Articolo 4, paragrafo 1, lettera c) (sostituito)
Articolo 4, paragrafo 1, lettera d) (sostituito)
Articolo 4, paragrafo 1, lettera e) (sostituito)

Articolo 5, paragrafo 1 (sostituito)

Articolo 5, paragrafo 2 (sostituito)

Nuova numerazione nella presente direttiva



Articolo 5, paragrafo 1, lettera b)
Articolo 5, paragrafo 1, lettera a)
Articolo 5, paragrafo 1, lettera c)
Articolo 5, paragrafo 1, lettera c)
Articolo 9, paragrafo 1, lettera a)
Articolo 12
Articolo 14
Articolo 15
Articolo 16

Vecchia numerazione della direttiva 85/577/CEE del Consiglio, del 20 dicembre 1985, per la tutela dei consumatori in caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

Articolo 6 (sostituito)

Articolo 7¹

Vecchia numerazione della direttiva 1997/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza.

Nuova numerazione nella presente direttiva

Articolo 17

Articolo 43

¹ Sostituito, nella sostanza, dagli articoli 16 e 17.

Vecchia numerazione nell'allegato del regolamento (CE) 2006/2004 sulla cooperazione tra autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori

Paragrafi 2, 6, 8 e 11

Inteso come riferimento a

Presente direttiva

Dichiarazione del Parlamento europeo sulle tavole di concordanza

Il Parlamento europeo si rammarica che il Consiglio non sia stato disposto ad accettare la pubblicazione obbligatoria delle tavole di concordanza nel contesto della proposta di direttiva sui diritti dei consumatori. Si dichiara che l'accordo raggiunto tra il Parlamento europeo e il Consiglio nel trilogò del 6 giugno 2011 concernente la presente direttiva non pregiudica l'esito dei negoziati interistituzionali sulla tavole di concordanza.

Il Parlamento europeo chiede alla Commissione di informarlo entro dodici mesi dall'adozione di detto accordo in Aula e di elaborare una relazione al termine del periodo di recepimento sulla pratica degli Stati membri di redigere e rendere pubblici prospetti indicanti, per quanto possibile, la concordanza tra la presente direttiva e i provvedimenti di recepimento.

Il Parlamento europeo accoglie con favore l'accordo raggiunto in merito all'inserimento nella direttiva sui diritti dei consumatori di obblighi di notifica in relazione a quelle disposizioni della presente direttiva, della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, che offrono agli Stati membri una scelta in materia di regolamentazione (articoli 29, 32 e 33).

Dichiarazione della Presidenza ungherese e delle prossime Presidenze del Consiglio polacca, danese e cipriota sulla tavole di concordanza

Si dichiara che l'accordo raggiunto tra il Consiglio e il Parlamento europeo nel trilogò del 6 giugno 2011, concernente la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sui diritti dei consumatori, che modifica la direttiva 93/13/CEE del Consiglio e la direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio non pregiudica l'esito dei negoziati interistituzionali sulla tavole di concordanza.