

“Clarity generally makes life easier”....or not?

**L'IMPATTO DELLA CONSUMER RIGHTS DIRECTIVE
SULLA NORMATIVA ITALIANA**

Avv. Rossella Zollino

CBM & PARTNERS
STUDIO LEGALE

KEY ISSUES

Focus su trasparenza

Aumento della trasparenza delle informazioni che devono essere fornite ai consumatori da parte di chi vende, in particolare on line, e miglioramento della qualità del processo decisionale di acquisto, obbligando le imprese a fornire tutte le informazioni di cui i consumatori hanno bisogno per prendere una decisione di natura commerciale effettivamente consapevole e per rendersi conto delle implicazioni giuridiche (es: obbligo di pagare il prezzo) della conclusione di un contratto on line.

Scopo

Corretto funzionamento del mercato interno tramite il giusto equilibrio tra un elevato livello di tutela dei consumatori e la competitività delle imprese, attraverso lo strumento della armonizzazione di talune disposizioni dei contratti tra consumatori e professionisti (cons. 4 e art. 1 CRD)

KEY ISSUES

“This is a good day for Europe’s 500 million consumers. Today’s adoption of the new EU Consumer Rights Directive will strengthen consumer rights by outlawing Internet fraudsters who trick people into paying for horoscopes or recipes that appear to be offered for free. Shoppers will no longer be trapped into buying unwanted travel insurance or car rental when purchasing a ticket on line. And everyone will have 14 days if they wish to return goods bought at distance, whether by internet, post or phone”



Vivian Reding, EU Press Release 23 giugno 2011



**Press Release Eurochambres
23 giugno 2011**

“The text of the CRD generat[es] uncertainty and hugely disproportionate administrative costs, in return for little or no gain for consumers... The European Parliament vote does not strike the right balance between the interests of businesses and consumers... As such we consider this directive wholly unsatisfactory”

KEY ISSUES

Rilievi e Rischi

- Imposizione di obblighi informativi non necessari e/o di difficile implementazione pratica
- Aumento della incertezza giuridica, dei costi e del contenzioso
- Persistenza della frammentazione normativa e delle barriere al commercio elettronico, anche cross-border
- Perdita/non acquisizione della e-confidence

Impatto sugli artt. 50 e ss. Codice del Consumo (“Normativa Italiana Vigente”)

➤ *in attesa della implementazione*

- Analisi
- Interrogativi
- Auspici

ARMONIZZAZIONE COMPLETA SELETTIVA



Norme Standard
per gli aspetti
comuni

(cons. 2 e art. 4
CRD)

Facoltà riservate
ai singoli Stati
membri (cons. 12,
13, 15, 57 e artt.
6, 8, 24 CRD)

Norme non
pregiudicate
(cons. 12, 14, 51,
53 e art. 3.5 CRD)

Quali facoltà eserciterà lo Stato italiano

Tenuto conto del contesto giuridico complessivo (es: art. 3 Cost.; normativa in materia di pratiche commerciali scorrette):

- estenderà la Direttiva almeno alle micro-imprese e/o alla vendita on line di pacchetti turistici e servizi finanziari?
- introdurrà obblighi informativi aggiuntivi per i prestatori residenti (→ evidente svantaggio competitivo) o regole supplementari per gli aspetti non disciplinati dalla CRD?
- introdurrà requisiti linguistici?
- Introdurrà/manterrà sanzioni specifiche per la violazione delle norme di attuazione della CRD (come nel sistema vigente) e/o aumenterà gli importi per renderle effettive e dissuasive?

Obblighi informativi: contenuto (art. 6 CRD)

Obblighi informativi **nuovi** (= non previsti dalla Normativa Italiana Vigente)

- **Modulo Tipo di Recesso** e Istruzioni Tipo sul Recesso
- Indicazione dell'obbligo di pagamento delle spese di restituzione con indicazione del relativo importo nel caso di beni non restituibili per posta
- Indicazione dell'obbligo di pagamento di un prezzo congruo, in caso di recesso dopo l'inizio della esecuzione del servizio
- **Informazioni su funzionalità e interoperabilità pertinente dei contenuti digitali**

Obblighi informativi **esplicitati** (= non previsti espressamente dalla Normativa Italiana Vigente, **ma** vigenti ai sensi di altre fonti)

- Termine di consegna
- Prezzo totale o, se non determinabile in anticipo, metodo di calcolo del prezzo
- Tutti i costi aggiuntivi (non solo le spese di consegna) o, se non determinabili in anticipo, indicazione che saranno addebitati
- Informazioni sulla assenza del diritto di recesso o le condizioni della sua perdita

Obblighi informativi: modalità adeguate al mezzo impiegato (artt.8.1 e 8.4 CRD)

Modalità appropriate al mezzo di comunicazione a distanza impiegato



Approccio **granulare** in caso di **limiti tecnici** del mezzo impiegato:

- I livello:
 - **informazioni minime essenziali** (caratteristiche bene/servizio, identità merchant, prezzo totale, recesso)
- II livello (anche mediante link)
- **altre informazioni obbligatorie**

Obblighi informativi: contratto on line con obbligo di pagare (art.8.2 CRD)

Obbligo di comunicare **direttamente prima che sia inoltrato l'ordine**, in modo chiaro ed evidente, informazioni su: caratteristiche bene/servizio; prezzo e costi aggiuntivi; se applicabili: durata e condizioni per recedere, se a tempo indeterminato, durata minima degli obblighi del consumatore

→ **riepilogo dell'ordine**

Obbligo di riportare sul pulsante per l'invio dell'ordine una formulazione inequivocabile che renda il consumatore consapevole che l'inoltro dell'ordine comporta l'obbligo di pagare

- **“ordine con obbligo di pagare”**
- se il professionista non osserva tale obbligo, **il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine**

→ *quid iuris?*

→ rischio di contenzioso e incertezza giuridica

Diritti del consumatore derivanti dalla violazione di alcuni obblighi informativi

Inosservanza dell'obbligo di fornire informazioni sui costi aggiuntivi o sulle spese di restituzione dei beni → **il consumatore non è tenuto a sostenere tali costi o spese, che restano a carico del merchant** (artt. 6.6 e 14.1 CRD)

Inosservanza dell'obbligo di rendere consapevole il consumatore che l'invio dell'ordine comporta l'obbligo di pagare → **il consumatore non è vincolato dal contratto** (art. 8.2 CRD)

Inosservanza, in caso di fornitura di contenuti digitali su supporto non materiale, dell'obbligo di (i) acquisire il consenso espresso del consumatore all'inizio della prestazione prima della fine del periodo di recesso e alla perdita del diritto di recesso; (ii) confermare tale consenso dopo la conclusione del contratto → **il consumatore non è tenuto a sostenere alcun costo per il contenuto digitale che gli è stato fornito** (art. 14.4. b) CRD)

Recesso: sistema attualmente vigente in Italia v. sistema previsto dalla CRD

	Sistema attualmente vigente in Italia	Sistema previsto dalla CRD
Termine per l'esercizio del diritto di recesso	Entro 10 gg lavorativi dalla consegna del bene (artt. 64 e 65 Codice del consumo)	Entro 14 gg di calendario dalla consegna del bene (o dell'ultimo bene, per ordini multipli, o dell'ultimo pezzo, per beni da assemblare) (art. 9 CDR)
Termine per la restituzione del bene da parte del consumatore	Entro 10 gg lavorativi dalla consegna (art. 67, I comma, Codice del Consumo)	Entro 14 gg di calendario dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di recedere (art. 14.1 CDR)
Termine per il rimborso da parte del professionista	Entro trenta gg dalla data in cui il professionista è venuto a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso (art. 67, IV comma, Codice del Consumo)	Entro 14 gg di calendario dal giorno in cui il professionista è informato della decisione del consumatore di recedere. Il professionista può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni, a seconda di quale situazione si verifichi per prima (art. 13 CRD)
Responsabilità del consumatore	La <u>sostanziale integrità del bene</u> da restituire è condizione essenziale per l'esercizio del diritto di recesso. (art. 67, II comma, Codice del Consumo)	Il consumatore è responsabile <u>unicamente</u> della diminuzione di valore dei beni risultante da una manipolazione degli stessi diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni (art. 11.2 CRD).

Recesso: altre modifiche alla disciplina vigente

Modalità di esercizio del recesso (artt. 11. 1 e 11.3 CRD)

- Modulo di Recesso Tipo o qualunque altra Dichiarazione esplicita della volontà di recedere
 - Raccomandata sì....raccomandata no...
 - Onere della prova del tempestivo esercizio e oneri informativi
- Possibilità di compilazione e invio del Modulo/Dichiarazione di recesso **tramite il sito dell'impresa** con pronto invio, su supporto durevole, di conferma di ricezione

Rimborso solo delle spese di consegna standard (art. 13.2 CRD)

- Consegna standard 7 euro; consegna in 24 h: 14 euro; rimborso al consumatore che ha scelto la consegna in 24 h: 7 euro → oneri informativi

Esenzione dal recesso nel caso di contratti per la prestazione di servizi o la fornitura di contenuti digitali “immateriali” (artt. 16.1.a) e 16.1.m) CRD)

- a condizione che l'esecuzione inizi con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che perderà il diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto → oneri informativi e operativi

Altre modifiche normative

Consegna

- obbligo per l'impresa di indicare sul sito, in modo chiaro e leggibile, **al più tardi all'inizio del processo di ordinazione**, se si applicano restrizioni alla consegna e quali mezzi di pagamento sono accettati (art. 8.3 CRD)
- nel caso di ritardo nella consegna, fissazione da parte del consumatore, prima della richiesta di risoluzione del contratto o del ricorso a qualsiasi altro rimedio, di un congruo **termine supplementare** di consegna (art. 18 e cons. 52 CRD)
- trasferimento al consumatore del rischio di perdita o danneggiamento dei beni quando il consumatore, o un terzo da esso incaricato e diverso dal vettore, acquisisce **il possesso fisico del bene** (art. 20 CRD)

Altre modifiche normative

Tariffe per l'utilizzo di mezzi di pagamento (art. 19 CRD)

- divieto per le imprese di imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati mezzi di pagamento, tariffe superiori a quelle pagate dal professionista per l'uso di tali strumenti

Pagamenti supplementari (art. 22 CRD)

- obbligo per l'impresa di acquisire il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare rispetto a quello tipico del contratto (es: prezzo del bene), non potendo tale consenso essere dedotto da opzioni pre-compilate, la cui presenza dà al consumatore il diritto al rimborso del pagamento supplementare

CONCLUSIONE

NOTEVOLE IMPATTO SULLA NORMATIVA ITALIANA VIGENTE

Direttiva 2011/83/UE:
ADEGUAMENTO

NECESSITÀ DI UNA ACCURATA REVISIONE, **DAL PUNTO DI VISTA LEGALE**, DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA, DELLE PRINCIPALI PAGINE DEL SITO (ES. SCHEDA PRODOTTO/ PAGINE DEL CHECK-OUT), DEI DOCUMENTI E DELLE PROCEDURE IN MATERIA DI RECESSO E PIÙ IN GENERALE, DELLA COMPLESSIVA OPERATIVITÀ TECNICA E COMMERCIALE

CBM & PARTNERS

STUDIO LEGALE

Via MonteNapoleone, 20
20121 Milano
Italy

phone +39 0276022178
Fax +39 02782743
www.cbmlaw.it