



# UNIONE EUROPEA

IL PARLAMENTO EUROPEO

IL CONSIGLIO

---

Strasburgo, 25 ottobre 2011  
(OR. en)

2008/0196 (COD)  
LEX 1211

PE-CONS 26/2/11  
REV 2

CONSUM 108  
JUSTCIV 181  
CODEC 1065

**DIRETTIVA 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**

**DIRETTIVA 2011/83/UE**  
**DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

**del 25 ottobre 2011**

**sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio  
e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio  
e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE  
del Parlamento europeo e del Consiglio**

**(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 europeo <sup>(1)</sup>,

visto il parere del Comitato delle regioni <sup>(2)</sup>,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria <sup>(3)</sup>,

---

<sup>1</sup> GU C 317 del 23.12.2009, pag. 54.

<sup>2</sup> GU C 200 del 25.8.2009, pag. 76.

<sup>3</sup> Posizione del Parlamento europeo del 23 giugno 2011 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale) e decisione del Consiglio del 10 ottobre 2011.

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 commerciali (<sup>1</sup>), 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 distanza (<sup>2</sup>), 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 pertanto 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 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.

---

<sup>1</sup> GU L 372 del 31.12.1985, pag. 31.

<sup>2</sup> GU L 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. La completa armonizzazione delle informazioni e il diritto di recesso nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali contribuirà quindi 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. Tali disparità 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 dovrebbe aumentare considerevolmente la certezza giuridica sia per i consumatori che per i professionisti. Entrambi dovrebbero poter 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 dovrebbe essere 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 dovrebbero 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) 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 i contratti negoziati fuori dei locali commerciali e armonizza talune disposizioni concernenti l'esecuzione e altri aspetti dei contratti tra imprese e consumatori.
- (10) La presente direttiva non dovrebbe 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) <sup>(1)</sup>.
- (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.

---

<sup>1</sup> GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.

- (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 interno <sup>(1)</sup>, 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») <sup>(2)</sup>. Gli Stati membri dovrebbero mantenere la possibilità di imporre obblighi di informazione aggiuntivi applicabili ai prestatori di servizi stabiliti nel loro territorio.

---

<sup>1</sup> GU L 376 del 27.12.2006, pag. 36.

<sup>2</sup> GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1.

- (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 contratti 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 alle persone 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 disposizioni della presente direttiva ai contratti che non sono contratti a distanza ai sensi della presente 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 presente 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 durante la vigenza del contratto.



- (14) La presente direttiva non dovrebbe pregiudicare la legislazione nazionale afferente al diritto contrattuale per gli aspetti di diritto contrattuale che non sono disciplinati dalla presente direttiva. Pertanto, la presente direttiva dovrebbe lasciare impregiudicata la legislazione nazionale che disciplina, ad esempio, la conclusione o la validità di un contratto (ad esempio nel caso di vizio del consenso). Analogamente, la presente direttiva non dovrebbe pregiudicare il diritto nazionale con riferimento ai rimedi generali previsti dal diritto contrattuale, 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 all'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 in 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. Tuttavia, nel caso di contratti con duplice scopo, qualora il contratto sia concluso per fini che parzialmente rientrano nel quadro delle attività commerciali della persona e parzialmente ne restano al di fuori e lo scopo commerciale sia talmente limitato da non risultare predominante nel contesto generale del contratto, 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 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. Analogamente ai contratti per la fornitura di acqua, gas, elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento, i contratti per la fornitura di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale non dovrebbero essere considerati ai sensi della presente direttiva né un contratto di vendita né un contratto di servizi. 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, il professionista dovrebbe informare il consumatore 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 per lo studio del comportamento dei consumatori; esso dovrebbe inoltre fare riferimento all'assenza o alla presenza di restrizioni tecniche quali 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 un'ulteriore armonizzazione delle disposizioni 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 è concluso un contratto 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 al momento della conclusione del contratto incluso. Tale definizione dovrebbe anche includere le situazioni in cui il consumatore si limita a visitare i locali commerciali per raccogliere informazioni sui beni o i servizi e successivamente negozia e conclude il contratto 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 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 da 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 informazioni solo sul professionista, sui beni e/o servizi che presta e sui suoi dati di contatto.

- (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. Fuori dei locali commerciali il consumatore può essere sottoposto a una potenziale pressione psicologica o può 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 fuori dei locali commerciali 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 commerciali 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 organizzata dal professionista durante la quale è effettuata la promozione e la 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 condizione. 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 svolge la sua attività in tali locali in modo abituale. 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 al consumatore mediante una procedura di offerte autorizzata per legge in taluni Stati membri, a offrire beni o servizi in una vendita pubblica. L'aggiudicatario è tenuto all'acquisto dei beni o servizi. L'uso, a fini d'asta, di piattaforme online messe a disposizione di consumatori e professionisti non dovrebbe essere considerato un'asta pubblica ai sensi della presente direttiva.
- (25) I contratti relativi al teleriscaldamento dovrebbero essere contemplati dalla presente direttiva, analogamente ai contratti per la fornitura di acqua, gas od 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 beni immobili o di diritti su beni immobili o alla creazione o all'acquisizione di tali beni immobili o 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. Tali contratti 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 che dovrebbero pertanto essere esclusi dal suo ambito d'applicazione. 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 della presente direttiva 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 la presente direttiva quando beni o servizi di minor 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. Qualora due o più contratti con oggetto correlato siano 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. I servizi sociali 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. I servizi sociali comprendono servizi di assistenza sia a breve che a lungo termine, ad esempio servizi prestati da fornitori di assistenza a domicilio o prestati in istituti di residenza assistita e in residenze per anziani («nursing homes»). I servizi sociali non comprendono 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 dal suo ambito di applicazione.

- (30) L'assistenza sanitaria richiede norme speciali a causa della sua complessità tecnica, della sua importanza quale servizio 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 transfrontaliera <sup>(1)</sup> 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 Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 settembre 2005, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali <sup>(2)</sup>, 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, o una persona che sia considerata un professionista sanitario ai sensi della legislazione dello Stato membro di cura. 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.

---

<sup>1</sup> GU L 88 del 4.4.2011, pag. 45.

<sup>2</sup> GU L 255 del 30.9.2005, pag. 22.

- (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 in 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) Il professionista dovrebbe essere tenuto ad informare il consumatore in anticipo di qualsiasi accordo che preveda il pagamento di un acconto da parte del consumatore al professionista, incluso un accordo in cui un importo viene trattenuto mediante la carta di credito o di debito del consumatore.
- (34) Prima che il consumatore assuma 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, il professionista dovrebbe fornire al consumatore 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 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 che il professionista deve fornire al consumatore dovrebbero essere obbligatorie e non dovrebbero essere modificate. Tuttavia, le parti contraenti dovrebbero poter concordare espressamente la modifica del contenuto del contratto conseguentemente concluso, ad esempio le disposizioni per la consegna.
- (36) Nel caso dei contratti a distanza, gli obblighi di informazione dovrebbero essere 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 dovrebbe 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 di beni che, per loro natura, non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta, esso sarà considerato ottemperato, ad esempio, se il professionista 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 ha acquistato 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 all'obbligo delle parti contraenti di eseguire il contratto.
- (38) I siti Internet di commercio elettronico dovrebbero indicare in modo chiaro e leggibile, al più tardi all'inizio del processo di ordinazione, se si applicano restrizioni relative 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 è opportuno che la presente direttiva disponga 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 pagare il professionista. È opportuno 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 pagare il professionista.

- (40) I diversi termini di recesso tra Stati membri e per i contratti a distanza e i contratti fuori dei locali commerciali sono causa di incertezza giuridica e di costi di adempimento. Lo stesso termine di recesso dovrebbe applicarsi a tutti i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali. Nel caso dei contratti di servizio, il periodo di recesso dovrebbe scadere quattordici giorni dopo la conclusione del contratto. Nel caso dei contratti di vendita, il periodo di recesso dovrebbe scadere quattordici giorni dopo quello in cui il consumatore o un terzo diverso dal vettore e indicato dal consumatore acquisisce il possesso fisico dei beni. Inoltre, il consumatore dovrebbe essere in grado di esercitare il diritto di recesso prima di acquisire il possesso fisico dei beni. Quando il consumatore ordina beni multipli con un solo ordine ma essi sono consegnati separatamente, il periodo di recesso dovrebbe scadere quattordici giorni dopo quello in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene. Quando i beni sono consegnati in lotti o pezzi multipli, il periodo di recesso dovrebbe scadere quattordici giorni dopo il momento in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico 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 termini <sup>(1)</sup>, si applichi al computo dei termini previsti dalla presente direttiva. Tutti i termini contenuti nella presente direttiva dovrebbero quindi essere 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.

---

<sup>1</sup> GU L 124 dell'8.6.1971, pag. 1.

- (42) Le disposizioni relative al diritto di recesso dovrebbero lasciare impregiudicate le disposizioni legislative e regolamentari degli Stati membri in materia di estinzione o inapplicabilità del contratto o la possibilità per il consumatore di ottemperare ai suoi obblighi contrattuali prima del termine stabilito 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 dovrebbe essere prorogato. Tuttavia, per garantire la certezza giuridica per quanto riguarda la durata del periodo di recesso, 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 con parole proprie, purché la dichiarazione con cui esplicita la sua decisione di recedere dal contratto 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 dovrebbe incombere al consumatore. Per tale motivo, è nell'interesse del consumatore avvalersi di un supporto durevole quando comunica al professionista il proprio recesso.

- (45) Poiché l'esperienza dimostra che molti consumatori e professionisti preferiscono comunicare tramite il sito web del professionista, ci dovrebbe essere la possibilità per il professionista di offrire al consumatore l'opzione di compilare un modulo tipo di recesso sul sito web. In questo caso il professionista dovrebbe fornire senza indugio una conferma di ricevimento ad esempio per posta elettronica.
- (46) Nel caso in cui il consumatore receda dal contratto, il professionista dovrebbe 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 utilizzato buoni nella transazione iniziale o ne abbia espressamente accettato l'uso. 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 stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento. 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 manipolarli e ispezionarli nello stesso modo in cui gli sarebbe consentito farlo in un negozio. Ad esempio, il consumatore dovrebbe 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. Gli obblighi del consumatore in caso di recesso non dovrebbero scoraggiare il consumatore dall'esercitare il proprio diritto di recesso.
- (48) Il consumatore dovrebbe essere obbligato a restituire i beni entro quattordici giorni a decorrere dalla data di comunicazione al professionista della sua decisione di recedere dal contratto. In situazioni in cui il professionista o il consumatore non adempiano agli obblighi relativi all'esercizio del diritto di recesso, si dovrebbero applicare le sanzioni previste dalla legislazione nazionale conformemente alla presente direttiva nonché le disposizioni del diritto contrattuale.

- (49) È opportuno prevedere 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 indicazioni del consumatore né a quelli chiaramente personalizzati, quali tende su misura, né alla fornitura di combustibile, ad esempio, che è un bene per natura inseparabile da altri beni dopo la consegna. La concessione di un diritto di recesso al consumatore potrebbe essere inappropriata anche nel caso di taluni servizi per i quali la conclusione del contratto implica l'accantonamento di disponibilità che il professionista potrebbe avere difficoltà a recuperare, se fosse esercitato il diritto di recesso. 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 è calcolato sulla base del valore di mercato del servizio fornito. Il valore di mercato dovrebbe essere definito facendo un 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 esplicita richiesta e, nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, su un supporto durevole. Analogamente, il professionista dovrebbe informare il consumatore, su un supporto durevole, di qualsiasi obbligo di pagamento dei costi corrispondenti ai servizi già prestati. Per i contratti che hanno per oggetto sia beni che servizi, le norme sulla restituzione dei beni di cui alla presente direttiva si dovrebbero applicare 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. È opportuno quindi chiarire e armonizzare le norme nazionali relative al momento in cui dovrebbe avvenire la consegna. Occorre 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. Le norme in materia di consegna di cui alla presente direttiva dovrebbero comprendere la possibilità per il consumatore di consentire a un terzo di acquisire per suo conto il possesso fisico o il controllo dei beni. È opportuno considerare il consumatore come avente il controllo dei beni quando egli, o un terzo da lui indicato, ha accesso ai beni per utilizzarli come proprietario, ovvero ha 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, o immediatamente o 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. Le norme relative alla consegna tardiva dovrebbero anche tener conto dei beni da confezionare o acquistare appositamente 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 conceda al professionista un periodo di tempo ragionevole supplementare. Quando quest'ultimo non consegna i beni entro il termine convenuto con il consumatore, prima che lo stesso possa risolvere il contratto, il consumatore dovrebbe invitare il professionista a effettuare la consegna entro un periodo di tempo ragionevole supplementare e dovrebbe avere il diritto di risolvere il contratto se il professionista non consegna il bene neppure entro tale termine supplementare. 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 del professionista forniti in conformità della presente direttiva. In tali casi specifici, se il professionista non consegna i beni entro i termini, il consumatore dovrebbe avere il diritto alla risoluzione del contratto ipso iure 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 risolvere il contratto.

- (53) Oltre al diritto del consumatore di risolvere il contratto qualora il professionista non abbia adempiuto ai suoi obblighi di consegnare il bene conformemente alla presente direttiva, il consumatore, in conformità della legislazione nazionale applicabile, può fare ricorso ad altri rimedi, come concedere al professionista un periodo di tempo 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 interno (<sup>1</sup>), 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.

---

<sup>1</sup> GU L 319 del 5.12.2007, pag. 1.

- (55) Quando i beni sono spediti al consumatore dal professionista, in caso di perdita o danneggiamento, possono insorgere controversie circa il momento del trasferimento del rischio. Pertanto, la presente direttiva dovrebbe prevedere che il consumatore sia tutelato contro ogni rischio di perdita o danneggiamento dei beni che avvenga prima che egli 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. Tuttavia, tale disposizione non dovrebbe applicarsi ai contratti in cui spetti al consumatore stesso prendere in consegna i beni ovvero sia lui ad 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 consumatori dovrebbero disporre del diritto di promuovere un'azione giudiziaria dinanzi a un tribunale o ad un'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 della presente direttiva e ne garantiscano l'applicazione. Tali sanzioni dovrebbero essere effettive, 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, dovrebbe essere applicato il regolamento (CE) n. 593/2008 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, dovrebbe esaminare il modo più appropriato per garantire che tutti i consumatori e i professionisti siano informati dei loro diritti presso il punto vendita.
- (60) Poiché la vendita per inerzia («inertia selling»), 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») <sup>(1)</sup>, ma non è previsto alcun rimedio contrattuale, è necessario introdurre nella presente direttiva il rimedio contrattuale che esonera il consumatore dall'obbligazione di pagare per una tale fornitura non richiesta.

---

<sup>1</sup> GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22.



- (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) <sup>(1)</sup> contiene già disposizioni per disciplinare le comunicazioni non richieste e prevede un elevato livello di tutela del consumatore. Non sono quindi necessarie le disposizioni corrispondenti sulla stessa questione contenute nella direttiva 97/7/CE.
- (62) Qualora siano individuate barriere al mercato interno, è opportuno che la Commissione riesamini 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 Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori <sup>(2)</sup>, e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 maggio 1999, su taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo <sup>(3)</sup>. Tale riesame potrebbe portare a una proposta della Commissione intesa a modificare la presente direttiva; detta proposta può includere modifiche ad 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 unionale esistente in modo da conseguire un elevato livello comune di tutela dei consumatori.
- (63) È opportuno 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) È opportuno abrogare le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE.

---

<sup>1</sup> GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37.

<sup>2</sup> GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29.

<sup>3</sup> GU L 171 del 7.7.1999, pag. 12.

- (65) Poiché l'obiettivo della presente direttiva, vale a dire 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» <sup>(1)</sup>, gli Stati membri sono incoraggiati a redigere e a 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:

---

<sup>1</sup> GU C 321 del 31.12.2003, pag. 1.

# 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 conclusi 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 commerciale, industriale, artigianale o professionale;
- 2) «professionista»: qualsiasi persona fisica o 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;

- 3) «bene»: qualsiasi bene mobile materiale ad esclusione dei 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 indicazioni 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 il professionista trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni al consumatore e il consumatore ne paga o si impegna a pagarne 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 pagarne il prezzo;
- 7) «contratto a distanza»: qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il 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 il professionista e il consumatore:
- a) concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del professionista;
  - b) per cui è stata fatta un'offerta da parte del consumatore, nelle stesse circostanze di cui alla lettera a);
  - 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 caratteristiche, o a qualsiasi altro requisito non relativo alla conformità, enunciati nella dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità disponibile al momento 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 in cui 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 si applica, alle condizioni e nella misura stabilita nelle sue disposizioni, a qualsiasi contratto concluso tra un professionista e un consumatore. Si applica altresì ai contratti per la fornitura di acqua, gas, elettricità o teleriscaldamento, anche 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 di tale 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, compresi 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 all'articolo 3, lettera a), della direttiva 2011/24/UE, 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 di beni immobili o di diritti su 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» <sup>(1)</sup>;
- 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 scambio <sup>(2)</sup>;

---

<sup>1</sup> GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.

<sup>2</sup> GU L 33 del 3.2.2009, pag. 10.



- i) che, secondo i diritti 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 dal consumatore.

4. Gli Stati membri possono decidere di non applicare la presente direttiva o di non mantenere né introdurre disposizioni nazionali corrispondenti ai contratti negoziati fuori dei 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 professionisti di offrire ai consumatori condizioni contrattuali che vanno oltre la tutela prevista dalla presente direttiva.

#### *Articolo 4*

##### *Livello di armonizzazione*

Salvo che la presente direttiva disponga altrimenti, gli Stati membri non mantengono o adottano 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.

**CAPO II**

**INFORMAZIONI PER I CONSUMATORI PER CONTRATTI  
DIVERSI DAI CONTRATTI A DISTANZA O NEGOZIATI  
FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI**

*Articolo 5*

*Obblighi d'informazione per contratti diversi dai contratti  
a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali*

1. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto diverso da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali 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 dei beni o servizi 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 applicabili, 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) se applicabile, la funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;

- 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 applicabili.
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 ai quali si applica il presente articolo.

**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 professionista per conto del quale agisce;

- d) se diverso dall'indirizzo fornito in conformità della lettera c), l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami e, se applicabile, quello del professionista per conto del quale agisce;
- e) il prezzo totale dei beni o dei servizi 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, devono 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, parte B;
- i) se applicabile, 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;
- j) che, se il consumatore esercita il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 3, o dell'articolo 8, paragrafo 8, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli, ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 3;
- k) se non è previsto 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 promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni;
- m) se applicabili, l'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali;



- n) l'esistenza di codici di condotta pertinenti, come definiti all'articolo 2, lettera f), della direttiva 2005/29/CE e come possa esserne ottenuta copia, se del caso;
- o) la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal contratto;
- p) se applicabile, la durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto;
- q) se applicabili, l'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il consumatore è tenuto a pagare o fornire su richiesta del professionista;
- r) se applicabile, la funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;
- s) 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 applicabile;
- t) se applicabile, la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso.

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, parte A. Il professionista ha adempiuto agli obblighi di informazione di cui al paragrafo 1, lettere h), i) e j) se ha presentato dette istruzioni al consumatore, debitamente compilate.
5. Le informazioni di cui al paragrafo 1 formano parte integrante del contratto a distanza o del contratto negoziato fuori dei locali commerciali e non possono essere modificate se non con l'accordo espresso delle parti.
6. Se il professionista non adempie agli obblighi di informazione sulle spese aggiuntive o gli 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 deve sostenere tali spese o 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 dal consumatore.
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 incombe 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 il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, 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 previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore in conformità dell'articolo 16, lettera m).
3. Se un consumatore vuole 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 9, paragrafo 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia esplicita richiesta 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 scegliere di non 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'adempimento 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 il professionista fornisce o mette a disposizione del consumatore le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato in un linguaggio semplice e comprensibile. Nella misura in cui dette informazioni sono presentate su un supporto durevole, esse devono essere leggibili.
2. Se un contratto a distanza che deve essere concluso con mezzi elettronici impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista gli comunica in modo chiaro ed evidente le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettere a), e), o) e p), direttamente prima che il consumatore inoltri l'ordine.

Il professionista garantisce che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare. 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 pagare» o una formulazione corrispondente inequivocabile indicante che l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di pagare il professionista. Se il professionista non osserva il presente comma, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

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

4. Se il contratto è concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza che consente uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni, il professionista fornisce, su quel mezzo in particolare e prima della conclusione del contratto, almeno le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali dei beni o servizi, 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 o). Le altre informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, sono 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, all'inizio della conversazione con il consumatore egli deve rivelare la sua identità e, ove applicabile, l'identità della persona per conto della quale effettua la telefonata, nonché lo scopo commerciale della chiamata.
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 vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto. 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 su un mezzo durevole, entro un termine 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. Tale conferma comprende:
- a) tutte le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, a meno che il professionista non abbia già fornito l'informazione al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza; e
  - b) se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore conformemente all'articolo 16, lettera m).
8. Se un consumatore vuole 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 9, 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 per l'adempimento 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 dover fornire 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 del presente articolo 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 del contratto 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 da parte del consumatore 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 del presente articolo entro dodici mesi dalla data di cui all'articolo 9, paragrafo 2, il periodo di recesso scade quattordici giorni dopo il 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 dal contratto. A tal fine il consumatore può:
  - a) utilizzare il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B; oppure
  - b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.

Gli Stati membri non prevedono requisiti formali applicabili al modulo tipo di recesso diversi da quelli indicati all'allegato I, parte B.

2. Il consumatore ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il periodo di recesso di cui all'articolo 9, paragrafo 2, e all'articolo 10, 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, parte B, o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita sul sito web del professionista. In tali casi il professionista comunica 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 sul 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, con riguardo ai contratti di vendita 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.

## *Articolo 14*

### *Obblighi del consumatore nel caso di recesso*

1. A meno che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, il consumatore restituisce i beni o li consegna al professionista o a un terzo autorizzato dal professionista a ricevere i beni, senza indebito ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 11. 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 ommesso di informare il consumatore che tale costo è a carico del consumatore.

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 dei beni diversa da 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 ommesso 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 è stato fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso, rispetto 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) la prestazione di servizi o la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento, in tutto o in parte, durante il periodo di recesso quando:
    - i) il professionista ha ommesso 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 tutto o in parte, del contenuto digitale che non è fornito su un supporto materiale quando:
    - i) il consumatore non ha dato il suo previo consenso espresso circa l'inizio della prestazione prima della fine del periodo di quattordici giorni di cui all'articolo 9;
    - ii) il consumatore non ha riconosciuto di perdere il diritto di recesso quando ha espresso il suo consenso; oppure
    - iii) il professionista ha omesso di fornire la conferma conformemente all'articolo 7, paragrafo 2 o 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 consumatori (<sup>1</sup>), 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 accessori sono automaticamente annullati, senza costi per il consumatore, ad eccezione di quelli 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 16*  
*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 i contratti negoziati fuori dei locali commerciali relativamente a:

- a) i contratti di servizi dopo la piena prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con l'accettazione del fatto che perderà il diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista;

---

<sup>1</sup> GU L 133 del 22.5.2008, pag. 66.

- 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) i contratti in cui il consumatore ha specificamente richiesto una visita da parte del professionista 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 o 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 del fatto che avrebbe perso il diritto di recesso.

## **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 applicano 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.
2. Gli articoli 19, 21 e 22 si applicano ai contratti di vendita e ai contratti di servizio e ai contratti di fornitura di acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento o contenuto digitale.

#### *Articolo 18*

##### *Consegna*

1. Salvo che le parti abbiano 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 e comunque non oltre trenta giorni dalla conclusione del contratto.

2. Se il professionista non adempie all'obbligo di consegna dei beni al termine concordato con il consumatore o entro il termine di cui al paragrafo 1, il consumatore lo invita ad effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze. Se il professionista non consegna i beni entro detto termine supplementare, il consumatore ha diritto di risolvere il contratto.

Il primo comma non si applica ai contratti di vendita qualora il professionista abbia rifiutato di consegnare i beni o qualora la consegna entro il periodo di consegna convenuto 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 entro il termine di cui al paragrafo 1, il consumatore ha diritto alla risoluzione del contratto ipso iure.

3. A seguito della risoluzione del contratto, il professionista rimborsa senza indebito ritardo tutti gli importi versati in esecuzione del contratto.
4. Oltre alla risoluzione del contratto in conformità del paragrafo 2, il consumatore può avvalersi di altri rimedi previsti dalla legislazione nazionale.

### *Articolo 19*

#### *Tariffe per l'utilizzo di mezzi di pagamento*

Gli Stati membri vietano ai professionisti 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, acquisisce il possesso fisico dei beni. Tuttavia, il rischio è trasferito al consumatore al momento della consegna al vettore, se il consumatore ha incaricato il vettore del trasporto dei beni e il vettore scelto non è stato proposto dal professionista, fatti salvi i diritti del consumatore nei confronti del vettore.

### *Articolo 21*

#### *Comunicazione telefonica*

Gli Stati membri garantiscono che, qualora il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal 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 espresso 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 garantiscono 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 recepimento 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 effettive, proporzionate e dissuasive.
2. Gli Stati membri notificano le relative disposizioni alla Commissione entro ...<sup>+</sup> e ne notificano immediatamente le eventuali successive modificazioni.

---

<sup>+</sup> GU: inserire la data corrispondente a due anni dall'entrata in vigore della presente direttiva.



## *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 professionisti e i responsabili del codice quali definiti all'articolo 2, lettera g), della direttiva 2005/29/CE ad informare i consumatori in merito ai propri codici di condotta.

## *Articolo 27*

### *Fornitura non richiesta*

Il consumatore è esonerato dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di beni, acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento o contenuto digitale o di prestazione non richiesta di servizi, vietate dall'articolo 5, paragrafo 5, e al punto 29 dell'allegato I della direttiva 2005/29/CE. In tali casi, l'assenza di una risposta da parte del consumatore in seguito a tale fornitura non richiesta non costituisce consenso.

## *Articolo 28*

### *Recepimento*

1. Gli Stati membri adottano e pubblicano, entro ...<sup>+</sup>, 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 ...<sup>++</sup>.

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.

---

<sup>+</sup> GU inserire la data corrispondente a due anni dall'entrata in vigore della presente direttiva.

<sup>++</sup> GU inserire la data corrispondente a trenta mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva.

2. Le disposizioni della presente direttiva si applicano ai contratti conclusi dopo ...<sup>+</sup>.

### *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 4, all'articolo 8, paragrafo 6, e all'articolo 9, paragrafo 3, ne informa la Commissione entro ...<sup>++</sup>, 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 professionisti, tra l'altro su un apposito sito web.
3. La Commissione trasmette le informazioni di cui al paragrafo 1 agli altri Stati membri e al Parlamento europeo. La Commissione consulta le parti interessate in merito a dette informazioni.

---

<sup>+</sup> GU inserire la data corrispondente a trenta mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva.

<sup>++</sup> GU inserire la data corrispondente a due anni dall'entrata in vigore della presente direttiva.

*Articolo 30*  
*Presentazione di relazioni da parte*  
*della Commissione e riesame*

Entro ...<sup>+</sup>, 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, compreso il diritto di recesso. Se del caso, la relazione è corredata di proposte legislative per adeguare la presente direttiva agli sviluppi nel settore dei diritti del consumatore.

**CAPO VI**  
**DISPOSIZIONI FINALI**

*Articolo 31*  
*Abrogazioni*

La direttiva 85/577/CEE e la direttiva 97/7/CE, come modificata dalla direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 settembre 2002 la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori (<sup>1</sup>), e dalle direttive 2005/29/CE e 2007/64/CE, sono abrogate a decorrere dal ...<sup>\*\*</sup>.

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

---

<sup>+</sup> GU inserire la data corrispondente a cinque anni dall'entrata in vigore della presente direttiva.

<sup>1</sup> GU L 271 del 9.10.2002, pag. 16.

<sup>\*\*</sup> GU inserire la data corrispondente a trenta mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva.

*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, ne informa la Commissione, così come di qualsiasi successiva modifica, in particolare qualora tali disposizioni:
  - estendano la valutazione di abusività a clausole contrattuali negoziate individualmente o all'adeguatezza del prezzo o della remunerazione; oppure
  - contengano liste di clausole contrattuali che devono essere considerate abusive.
2. La Commissione garantisce che le informazioni di cui al paragrafo 1 siano facilmente accessibili ai consumatori e ai professionisti, tra l'altro su un apposito sito web.
3. La Commissione trasmette le informazioni di cui al paragrafo 1 agli altri Stati membri e al Parlamento europeo. La Commissione consulta le parti interessate in merito a dette informazioni.»

*Articolo 33*  
*Modifica della direttiva 1999/44/CE*

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

«*Articolo 8 bis*

*Obblighi di informazione*

1. Quando uno Stato membro, conformemente all'articolo 8, paragrafo 2, adotta le disposizioni di protezione dei consumatori più rigorose di quelle 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 venditori, tra l'altro su un apposito sito web.
3. La Commissione trasmette le informazioni di cui al paragrafo 1 agli altri Stati membri e al Parlamento europeo. La Commissione consulta le parti interessate in merito a dette informazioni.»

*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 Strasburgo,

*Per il Parlamento europeo*  
*Il presidente*

*Per il Consiglio*  
*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 14 giorni.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno <sup>1</sup>.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci (<sup>2</sup>) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.  
<sup>3</sup>

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 presente 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 di tale rimborso.<sup>4</sup>

<sup>5</sup>

<sup>6</sup>

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: «della conclusione 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 l'indirizzo di posta elettronica.
- 3 Se Lei dà al consumatore la possibilità di compilare e inviare elettronicamente le informazioni relative al recesso dal contratto sul Suo sito web, inserire quanto segue: «Può anche compilare e inviare elettronicamente il modulo tipo di recesso o qualsiasi altra esplicita dichiarazione 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 (ad esempio per posta elettronica).»
- 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 fino all'avvenuta dimostrazione da parte del consumatore di aver rispedito i beni, se precedente.»
- 5 Se il consumatore ha ricevuto i beni oggetto del contratto:
- a) a) Inserire:
- «Ritireremo i beni.»; oppure

- «È pregato di rispedire i beni o di consegnarli a noi o 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 14 giorni dal giorno in cui ci ha comunicato il suo recesso dal presente contratto. Il termine è rispettato se Lei rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di 14 giorni.»

b)  Inserire:

— «I costi della restituzione dei beni saranno a nostro carico.»,

— «I costi diretti della restituzione dei beni saranno a Suo carico.»,

— 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 diretto di \_\_\_\_ EUR [inserire l'importo] 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 [inserire l'importo].», 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)  inserire: «Lei è responsabile solo della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni.»

In caso di un contratto per la 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 inutile] durante il periodo di recesso, è tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui Lei ha ci comunicato il Suo recesso dal presente contratto, rispetto 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 [il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono, di fax e gli indirizzi di posta elettronica devono essere inseriti dal professionista]:
- 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 in versione cartacea)
- Data

(\*) Cancellare la dicitura inutile.

---

## ALLEGATO II

### Tavola di concordanza

Direttiva 85/577/CEE	Direttiva 97/7/CE	Presente direttiva
Articolo 1		Articolo 3, in combinato disposto con l'articolo 2, punti 8 e 9, e l'articolo 16, lettera h)
	Articolo 1	Articolo 1, in combinato disposto con l'articolo 2, punto 7
Articolo 2		Articolo 2, punti 1 e 2
	Articolo 2, punto 1	Articolo 2, punto 7
	Articolo 2, punto 2	Articolo 2, paragrafo 1
	Articolo 2, punto 3	Articolo 2, paragrafo 2
	Articolo 2, punto 4, prima frase	Articolo 2, paragrafo 7
	Articolo 2, punto 4, seconda frase	
	Articolo 2, punto 5	

Direttiva 85/577/CEE	Direttiva 97/7/CE	Presente direttiva
Articolo 3, paragrafo 1		Articolo 3, paragrafo 4
Articolo 3, paragrafo 2, lettera a)		Articolo 3, paragrafo 3, lettere e) e f)
Articolo 3, paragrafo 2, lettera b)		Articolo 3, paragrafo 3, lettera j)
Articolo 3, paragrafo 2, lettera c)		
Articolo 3, paragrafo 2, lettera d)		Articolo 3, paragrafo 3, lettera d)
Articolo 3, paragrafo 2, lettera e)		Articolo 3, paragrafo 3, lettera d)
Articolo 3, paragrafo 3		—
	Articolo 3, paragrafo 1, primo trattino	Articolo 3, paragrafo 3, lettera d)
	Articolo 3, paragrafo 1, secondo trattino	Articolo 1, paragrafo 3, lettera l)
	Articolo 3, paragrafo 1, terzo trattino	Articolo 3, paragrafo 3, lettera m)
	Articolo 3, paragrafo 1, quarto trattino	Articolo 3, paragrafo 3, lettere e) e f)
	Articolo 3, paragrafo 1, quinto trattino	Articolo 6, paragrafo 3 e articolo 16, lettera k), letto in combinato disposto con l'articolo 2, punto 13



Direttiva 85/577/CEE	Direttiva 97/7/CE	Presente direttiva
	Articolo 3, paragrafo 2, primo trattino	Articolo 3, paragrafo 3, lettera j)
	Articolo 3, paragrafo 2, secondo trattino	Articolo 3, paragrafo 3, lettera f) (per la locazione di alloggi a scopo residenziale), lettera g) (per i circuiti «tutto compreso»), lettera h) (per la multiproprietà), lettera k) (per il trasporto passeggeri con alcune eccezioni) e articolo 16, lettera l) (esenzione dal diritto di recesso)
Articolo 4, prima frase		Articolo 6, paragrafo 1, lettere b), c) e h), articolo 7, paragrafi 1 e 2
Articolo 4, seconda frase		Articolo 6, paragrafo 1, lettera a) e articolo 7, paragrafo 1
Articolo 4, terza frase		Articolo 6, paragrafo 1
Articolo 4, quarta frase		Articolo 10
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera a)	Articolo 6, paragrafo 1, lettere b) e c)
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera b)	Articolo 6, paragrafo 1, lettera a)
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera c)	Articolo 6, paragrafo 1, lettera e)

Direttiva 85/577/CEE	Direttiva 97/7/CE	Presente direttiva
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera d)	Articolo 6, paragrafo 1, lettera e)
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera e)	Articolo 6, paragrafo 1, lettera g)
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera f)	Articolo 6, paragrafo 1, lettera h)
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera g)	Articolo 6, paragrafo 1, lettera f)
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera h)	—
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera i)	Articolo 6, paragrafo 1, lettere o) e p)
	Articolo 4, paragrafo 2	Articolo 6, paragrafo 1, combinato disposto con l'articolo 8, paragrafi 1, 2 e 4
	Articolo 4, paragrafo 3	Articolo 8, paragrafo 5
	Articolo 5, paragrafo 1	Articolo 8, paragrafo 7
	Articolo 5, paragrafo 2	Articolo 3, paragrafo 3, lettera m)
	Articolo 6, paragrafo 1	Articolo 9, paragrafi 1 e 2, articolo 10, articolo 13, paragrafo 2, articolo 14

Direttiva 85/577/CEE	Direttiva 97/7/CE	Presente direttiva
	Articolo 6, paragrafo 2	Articolo 13 e articolo 14, paragrafo 1, secondo e terzo comma
	Articolo 6, paragrafo 3, primo trattino	Articolo 16, lettera a)
	Articolo 6, paragrafo 3, secondo trattino	Articolo 16, lettera b)
	Articolo 6, paragrafo 3, terzo trattino	Articolo 16, lettere c) e d)
	Articolo 6, paragrafo 3, quarto trattino	Articolo 16, lettera i)
	Articolo 6, paragrafo 3, quinto trattino	Articolo 16, lettera j)
	Articolo 6, paragrafo 3, sesto trattino	Articolo 3, paragrafo 3, lettera c)
	Articolo 6, paragrafo 4	Articolo 15
	Articolo 7, paragrafo 1	Articolo 18, paragrafo 1 (relativo ai contratti di vendita)
	Articolo 7, paragrafo 2	Articolo 18, paragrafi 2, 3 e 4
	Articolo 7, paragrafo 3	—
	Articolo 8	—
	Articolo 9	Articolo 27
	Articolo 10	— (cfr. anche l'articolo 13 della direttiva 2002/58/CE)

Direttiva 85/577/CEE	Direttiva 97/7/CE	Presente direttiva
	Articolo 11, paragrafo 1	Articolo 23, paragrafo 1
	Articolo 11, paragrafo 2	Articolo 23, paragrafo 2
	Articolo 11, paragrafo 3, lettera a)	Articolo 6, paragrafo 9, per l'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione pre-contrattuale; per il resto: —
	Articolo 11, paragrafo 3, lettera b)	Articolo 24, paragrafo 1
	Articolo 11, paragrafo 4	—
	Articolo 12, paragrafo 1	Articolo 25
	Articolo 12, paragrafo 2	—
	Articolo 13	Articolo 3, paragrafo 2
	Articolo 14	Articolo 4
	Articolo 15, paragrafo 1	Articolo 28, paragrafo 1
	Articolo 15, paragrafo 2	Articolo 28, paragrafo 1
	Articolo 15, paragrafo 3	Articolo 28, paragrafo 1
	Articolo 15, paragrafo 4	Articolo 30
	Articolo 16	Articolo 26
	Articolo 17	—
	Articolo 18	Articolo 34
	Articolo 19	Articolo 35

Direttiva 85/577/CEE	Direttiva 97/7/CE	Presente direttiva
Articolo 5, paragrafo 1		Articoli 9 e 11
Articolo 5, paragrafo 2		Articolo 12
Articolo 6		Articolo 25
Articolo 7		Articoli 13, 14 e 15
Articolo 8		Articolo 4

Allegato del regolamento (CE) 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 2004, sulla cooperazione tra autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori («Regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori») <sup>(1)</sup>	Inteso come riferimento a
Paragrafi 2, e 11	Presente direttiva

---

<sup>1</sup> GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.