



# CODICE DEI DIRITTI ONLINE VIGENTI NELL'UE



## **RISERVA COMPLEMENTARE**

Né la Commissione europea né alcuna persona operante a nome della Commissione è responsabile dell'uso che possa essere fatto delle informazioni fornite in appresso.

Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea - Lussemburgo

ISBN 978-92-79-26527-3

doi:10.2759/90375

© Unione europea 2012

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte

**CODICE**  
**DEI**  
**DIRITTI ONLINE VIGENTI NELL'UE**

**Informazioni sul presente codice**

Il presente codice costituisce una raccolta dei diritti e dei principi di base sanciti nel diritto dell'Unione a tutela dei cittadini che accedono online a reti e servizi e durante l'uso di tali reti e servizi.

L'insieme di tali diritti e principi non è sempre facile da capire perché si tratta di diritti e principi che non si applicano esclusivamente nell'ambiente digitale e sono sparsi in varie direttive, regolamenti e convenzioni nei settori delle comunicazioni elettroniche, del commercio elettronico e della protezione del consumatore. Inoltre, in molti casi questi diritti e principi sono soggetti ad un'armonizzazione minima, il che significa che gli Stati membri possono andare oltre le norme minime previste dal diritto dell'Unione. Di conseguenza, alcuni Stati membri potrebbero avere introdotto livelli di protezione più elevati di quelli previsti dalle direttive dell'UE all'atto del loro recepimento nel diritto nazionale. Così avviene, ad esempio, per alcuni aspetti della legislazione in materia di protezione del consumatore.

Sebbene la maggior parte dei diritti in parola non sia nuova di per sé, è possibile che a causa della complessità del quadro giuridico molti consumatori online non ne siano a conoscenza. È proprio questo il motivo che ci ha indotti a compilare questo codice: rendere i cittadini consapevoli dei loro diritti e dei principi minimi riconosciuti dal diritto dell'Unione quando si collegano a internet, mentre si trovano online e quando acquistano e consumano servizi online.

Il presente codice non crea diritti nuovi, ma si limita a presentare una raccolta di diritti e principi vigenti.

Il codice non si applica in quanto tale, perché i diritti e i principi particolari che descrive si applicano in virtù dello strumento giuridico che li ha istituiti.

## **Indice**

### **SEZIONE I Diritti e principi applicabili all'accesso e all'uso di servizi online**

Capitolo 1: Accesso a reti e servizi di comunicazioni elettronica

Capitolo 2: Accesso ai servizi e alle applicazioni scelti dall'utente

Capitolo 3: Non discriminazione nell'accesso ai servizi forniti online

Capitolo 4: Protezione della vita privata, protezione dei dati personali e sicurezza

### **SEZIONE II: Diritti e principi applicabili all'acquisto di prodotti o servizi online**

Capitolo 5: Informazioni prima della conclusione di un contratto online

Capitolo 6: Informazioni contrattuali chiare, complete e fornite entro i termini

Capitolo 7: Condizioni contrattuali eque

Capitolo 8: Protezione contro le pratiche abusive

Capitolo 9: Consegna di prodotti e servizi senza difetti a tempo debito

Capitolo 10: Recesso da un contratto

### **SEZIONE III: Diritti e principi a tutela dell'utente in caso di controversia**

Capitolo 11: Accesso alla giustizia e risoluzione delle controversie

## SEZIONE 1

### Diritti e principi applicabili all'accesso e all'uso di servizi online

#### Capitolo 1 - Accesso a reti e servizi di comunicazione elettronica<sup>1</sup>

- (1) Ciascun cittadino dell'UE deve avere la possibilità di accedere a un insieme minimo di servizi di comunicazioni elettroniche di buona qualità a un prezzo abbordabile. Questo principio è noto altresì come **principio del “servizio universale”**.

Per quanto riguarda i diritti di accesso a internet, qualsiasi richiesta ragionevole di connessione a una rete di comunicazione pubblica in postazione fissa deve essere soddisfatta da almeno un operatore.

Tale connessione deve essere in grado di supportare la trasmissione di voce, fax e dati a una velocità sufficiente a permettere l'accesso funzionale a internet e la fornitura di servizi di telefonia vocale.

Ciò vale anche per gli **utenti finali disabili** che devono beneficiare di un accesso e di una scelta equivalenti a quelli della maggior parte degli utenti finali<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Parole chiave: servizio universale, equivalenza di accesso per gli utenti finali disabili

<sup>2</sup> Direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale), modificata dalla direttiva 2009/136/CE, articoli 1, 3, 23 *bis*.

## Capitolo 2 - Accesso ai servizi e alle applicazioni scelti dall'utente<sup>3</sup>

- (1) Ciascun cittadino dell'UE deve essere in grado di avere accesso a qualsiasi informazione e di distribuirla, nonché di gestire qualsiasi applicazione e servizio di sua scelta tramite le reti di comunicazione elettronica.

In questo contesto devono essere rispettati **i diritti e le libertà fondamentali** delle persone fisiche garantiti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, dalla Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali e dai principi generali del diritto dell'Unione.

Per questa ragione, qualunque provvedimento riguardante l'accesso o l'uso di servizi e applicazioni da parte dei consumatori che ostacolasse tali diritti o libertà fondamentali può essere imposto da uno Stato membro soltanto se appropriato, proporzionato e necessario nel contesto di una società democratica<sup>4</sup>.

- (2) Le autorità di regolamentazione nell'ambito delle comunicazioni elettroniche devono promuovere la capacità di tutti, nell'UE, di accedere alle informazioni e distribuirle o eseguire applicazioni e servizi di loro scelta. Ciò è noto anche come principio di **“apertura e neutralità di internet”**<sup>5</sup>.

Tali autorità di regolamentazione possono fissare **parametri di qualità minima del servizio** in caso di problemi per salvaguardare l'apertura di internet. Per impedire il degrado del servizio e la limitazione o il rallentamento del traffico di rete, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre prescrizioni in materia di qualità minima del servizio all'impresa o alle imprese che forniscono reti di comunicazione pubbliche<sup>6</sup>.

- (3) **Ciascun utente finale disabile** deve avere garanzie di scelta di fornitori e di servizi di comunicazione elettronica equivalenti a quelle della maggior parte degli utenti finali<sup>7</sup>.

Per i **consumatori con disabilità visiva o uditiva**, i fornitori di servizi di media audiovisivi sono incoraggiati ad assicurare che i loro programmi, ad esempio, lungometraggi, manifestazioni sportive, commedie di situazione (sitcom), documentari, programmi per bambini e le fiction originali, nonché le comunicazioni commerciali diventino gradualmente accessibili a tali consumatori con disabilità<sup>8</sup>.

---

<sup>3</sup> Parole chiave: diritti fondamentali, libero accesso a internet, apertura e neutralità di internet, qualità minima del servizio, equivalenza di scelta per gli utenti finali disabili, accesso graduale per persone con disabilità visiva o uditiva, protezione di minori, protezione contro l'incitamento all'odio basato su razza, sesso, religione o nazionalità.

<sup>4</sup> Direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica (direttiva quadro), modificata dalla direttiva 2009/140/CE e dal regolamento n. 544/2009, articolo 1, paragrafo 3 *bis*.

<sup>5</sup> Direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro), articolo 8, paragrafo 4, lettera g).

<sup>6</sup> Direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale), articolo 22, paragrafo 3.

<sup>7</sup> Direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale), articolo 22.

<sup>8</sup> Direttiva 2010/13/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 10 marzo 2010, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (direttiva sui servizi di media audiovisivi), articolo 7.

Tale obbligo si applica indipendentemente dal tipo di servizio e di piattaforma di fornitura, a condizione che quest'ultima si basi su reti di comunicazioni elettroniche, pertanto riguarda anche i servizi di media audiovisivi acquistati online.

- (4) **I minori sono protetti** in relazione a servizi di media audiovisivi e comunicazioni commerciali, che potrebbero nuocere gravemente al loro sviluppo fisico, mentale o morale. Tali contenuti nell'UE possono essere messi online a disposizione del pubblico solo su esplicita richiesta e solo in maniera tale da escludere che i minori vedano o ascoltino normalmente tali servizi di media audiovisivi a richiesta<sup>9</sup>.
- (5) **L'incitamento all'odio** basato su razza, sesso, religione o nazionalità è vietato nei servizi di media audiovisivi. I governi devono assicurare che i servizi di media audiovisivi e le comunicazioni audiovisive commerciali forniti online non contengano alcun incitamento di questo tipo<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Direttiva 2010/13/UE (direttiva sui servizi di media audiovisivi), articolo 12.

<sup>10</sup> Direttiva 2010/13/UE (direttiva sui servizi di media audiovisivi), articolo 6.

### Capitolo 3 - Non discriminazione nell'accesso ai servizi forniti online<sup>11</sup>

- (1) Gli operatori devono garantire ai consumatori che intendono acquistare **servizi online**<sup>12</sup> in un altro Stato membro l'accesso alle **informazioni pubbliche sulle condizioni di accesso**.
- (2) Ai consumatori **non deve essere rifiutato l'accesso ai servizi online** a causa del loro Stato membro di residenza tranne qualora il rifiuto sia giustificato da criteri oggettivi<sup>13</sup>. Se possibile, gli operatori sono tenuti a informare i consumatori in merito alla giustificazione della mancata fornitura di un servizio in alcuni territori nell'informazione messa a disposizione del pubblico. Se ciò non sia possibile, essi dovranno fornire tali informazioni su richiesta del consumatore.
- (3) Quando i consumatori cercano di accedere ai servizi online, i fornitori di servizi **non devono applicare condizioni meno favorevoli di accesso al servizio** ai consumatori a causa del loro Stato membro di residenza tranne qualora le differenze siano giustificate da criteri oggettivi<sup>14</sup>. Su richiesta dei consumatori, gli operatori devono adoperarsi per informare i consumatori in merito alla giustificazione delle differenze di trattamento.

---

<sup>11</sup> Parole chiave: non discriminazione in base alla residenza, parità di accesso ai servizi online nell'UE, parità di trattamento nell'ambiente online.

<sup>12</sup> Questo principio si applica solo ai servizi (non ai prodotti).

<sup>13</sup> Documento di lavoro dei servizi della Commissione al fine di determinare gli orientamenti relativi all'applicazione dell'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno (direttiva sui servizi). Questi orientamenti chiariscono le modalità con cui dovrebbe essere condotta la valutazione caso per caso al fine di determinare se criteri oggettivi possono giustificare una differenza di trattamento.

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD\\_2012\\_146\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf)

<sup>14</sup> Cfr. la nota a piè di pagina 13.

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD\\_2012\\_146\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf)

## Capitolo 4 - Protezione della vita privata, protezione dei dati personali e sicurezza<sup>15</sup>

- (1) La protezione dei dati personali è un diritto fondamentale che è sancito dal trattato di Lisbona. La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea stabilisce che: “Ogni persona ha diritto alla protezione dei dati di carattere personale che la riguardano. Tali dati devono essere trattati secondo il principio di lealtà, per finalità determinate e in base al consenso della persona interessata o a un altro fondamento legittimo previsto dalla legge. Ogni persona ha il diritto di accedere ai dati raccolti che la riguardano e di ottenerne la rettifica”<sup>16</sup>.

Ogni persona ha diritto a un'adeguata **protezione dei propri dati personali**<sup>17</sup>. Il trattamento dei dati personali deve essere necessario, leale, lecito e proporzionato. I dati che le persone forniscono direttamente o indirettamente non devono essere trattati in modo incompatibile con le finalità inizialmente previste. Inoltre, tali dati non possono essere comunicati indiscriminatamente a terzi con i quali le persone non abbiano scelto di essere coinvolte. Questi diritti si applicano a tutti, indipendentemente dalla nazionalità o dal luogo di residenza. Il trattamento di dati personali che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, nonché il trattamento di dati relativi alla salute e alla vita sessuale è permesso solo qualora la persona interessata abbia dato il proprio consenso esplicito a tale trattamento, se autorizzato dalla legislazione nazionale<sup>18</sup>.

- (2) Le persone hanno il diritto di **ricevere informazioni** da persone e società in possesso di alcuni dei loro dati personali nei loro fascicoli, quali siti, banche dati, fornitori di servizi ecc. (“responsabili del trattamento dei dati”) e hanno il diritto di **rettificare o eliminare** questi dati se incompleti o inesatti:
- i responsabili del trattamento dei dati sono tenuti a informare i consumatori quando raccolgono dati personali su di loro;
  - le persone hanno il diritto di conoscere il nome del responsabile del trattamento dei dati, l'uso previsto del trattamento dei dati e a chi possono essere trasferiti i dati;
  - le persone hanno il diritto di chiedere al responsabile del trattamento dei dati se stia trattando dati personali che le riguardano;
  - le persone hanno il diritto di ricevere una copia dei dati che li riguardano in forma intelligibile;
  - le persone hanno il diritto di chiedere la soppressione, il congelamento o la cancellazione dei dati se sono incompleti, inesatti o ottenuti illegalmente. Gli individui hanno diritto di opporsi al trattamento dei dati personali.

---

<sup>15</sup> Parole chiave: protezione della vita privata, protezione dei dati, sicurezza, dati di carattere personale.

<sup>16</sup> Trattato sul funzionamento dell'Unione europea, articolo 16. Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, articolo 8.

<sup>17</sup> Direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, articoli 6 e 12.

<sup>18</sup> Direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, articolo 8.

- (3) Qualsiasi persona ha il diritto di non essere sottoposta a una decisione che produca effetti giuridici o abbia effetti significativi nei suoi confronti fondata esclusivamente su un trattamento automatizzato di dati destinati a valutare taluni aspetti della sua personalità, quali il rendimento professionale, il credito, l'affidabilità, il comportamento, ecc.<sup>19</sup>.
- (4) Tali diritti si applicano anche nell'ambiente online, dove le persone godono inoltre dei seguenti diritti<sup>20</sup>:
- ad essere pienamente informate e a dare il proprio consenso se il sito internet memorizza e recupera informazioni dalle loro apparecchiature terminali o vuole controllarle mentre navigano su internet;
  - alla riservatezza delle loro comunicazioni online, ad esempio della posta elettronica;
  - ad essere avvertite se i loro dati personali in possesso del fornitore di servizi internet sono stati compromessi, ad esempio persi o rubati e se è possibile che la loro riservatezza sia stata pregiudicata;
  - a non ricevere comunicazioni commerciali indesiderate, note come "spam", tranne previo consenso esplicito.

---

<sup>19</sup> Direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, articolo 15.

<sup>20</sup> 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), quale modificata dalla direttiva 2006/24/CE e dalla direttiva 2009/136/CE, articoli 4, 5 e 13.

## SEZIONE II

### Diritti e principi applicabili all'acquisto di prodotti o servizi online

#### Capitolo 5 - Informazioni prima della conclusione di un contratto online<sup>21</sup>

- (1) Ogni consumatore nell'UE ha il diritto di ricevere **informazioni essenziali** sul prodotto o servizio, fornite dal fornitore in modo chiaro, corretto e comprensibile **prima di effettuare un acquisto online**.

Tali informazioni devono includere le caratteristiche essenziali del prodotto o del servizio, il prezzo comprese tutte le tasse o imposte, le spese di consegna, le modalità di pagamento, consegna o esecuzione del contratto, l'identità e l'indirizzo geografico del fornitore, l'esistenza del diritto di recesso o annullamento (per i prodotti che prevedono tale diritto), la durata della validità dell'offerta o del prezzo, e, se del caso, la durata minima del contratto<sup>22</sup>. Tranne qualora i contratti siano stati conclusi esclusivamente mediante scambio di messaggi di posta elettronica o comunicazioni individuali equivalenti, tali informazioni devono indicare inoltre le varie fasi tecniche della conclusione del contratto, se il contratto concluso sarà archiviato dal prestatore e come si potrà accedervi, i mezzi tecnici per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine e le lingue a disposizione per concludere il contratto<sup>23</sup>.

Nel caso in cui inoltri il proprio ordine online, il consumatore ha il diritto di ricevere una conferma del ricevimento dell'ordine senza ingiustificato ritardo e per via elettronica<sup>24</sup>.

- (2) Il diritto di ricevere informazioni essenziali in tempo utile prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o da un'offerta si applica anche ai **servizi finanziari** incluso qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, assicurativa, servizi pensionistici individuali, di investimento o di pagamento in natura. Le informazioni devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile e devono includere dettagli sul fornitore e una descrizione delle principali caratteristiche del servizio finanziario, quali il prezzo totale comprese tutte le imposte, le modalità di pagamento e di esecuzione. Inoltre i fornitori devono informare i consumatori sui loro diritti contrattuali, quale il diritto di recedere dal contratto o di risolvere il contratto anticipatamente e sulle possibili misure in caso di problemi.

Per ragioni pratiche, nel caso di servizi finanziari, i consumatori possono ricevere una quantità limitata di informazioni quando parlano al telefono con il fornitore di servizi

---

<sup>21</sup> Parole chiave: informazioni prima del contratto, informazioni prima dell'acquisto online, informazioni prima della conclusione del contratto a distanza, informazioni sui servizi finanziari al momento della conclusione di un contratto online, pubblicità ingannevole e comparativa.

<sup>22</sup> 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, articolo 4. \*\* A partire dal 13 giugno 2014 questa direttiva sarà sostituita dalla direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, che modificherà i requisiti in materia di informazione precontrattuale.

<sup>23</sup> 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), articolo 10.

<sup>24</sup> Direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico, articolo 11.

finanziari e quando, su loro richiesta, il contratto è concluso online. In tal caso le informazioni complete sono fornite immediatamente dopo la conclusione del contratto<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> Direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori e che modifica la direttiva 90/619/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE e 98/27/CE, articolo 3.

## Capitolo 6 - Informazioni contrattuali chiare, complete e fornite entro i termini<sup>26</sup>

- (1) Ciascun **consumatore online** che concluda un contratto nell'UE ha il diritto ad avere un **accesso facile, diretto e permanente** almeno al nome e all'indirizzo geografico del fornitore, all'indirizzo di posta elettronica o al sito internet, al registro di commercio presso cui è iscritto e al suo numero di immatricolazione, al titolo professionale e all'ordine professionale a cui è iscritto il fornitore, ai dettagli sulla partita IVA se del caso e ad altri estremi che permettano di contattarlo rapidamente, direttamente e efficacemente<sup>27</sup>. Il consumatore online deve inoltre avere accesso ai codici di condotta a cui aderisce il fornitore e alle clausole e condizioni generali del contratto in un modo che gli permetta di memorizzarle e riprodurle (stampa). Tale diritto non è applicabile ai contratti conclusi esclusivamente mediante scambio di messaggi di posta elettronica o comunicazioni individuali equivalenti<sup>28</sup>.
- (2) Ogni consumatore ha il diritto di ricevere, dopo avere ordinato i prodotti o i servizi, la **conferma degli elementi essenziali del contratto** per iscritto o su un supporto duraturo, quale la posta elettronica. Tali informazioni devono essere fornite al più tardi al momento della consegna dei prodotti o, per quanto riguarda i servizi, in tempo utile all'atto dell'esecuzione del contratto. Tuttavia, non è necessario che il fornitore ripeta le informazioni già fornite in precedenza.

La conferma deve sempre includere le informazioni sulle condizioni e le modalità di esercizio del diritto di recesso, l'indirizzo geografico al quale il consumatore può presentare reclami, informazioni sui servizi di assistenza post-vendita e sulle garanzie commerciali esistenti e le condizioni di recesso in caso di contratto di durata indeterminata o di durata superiore ad un anno<sup>29</sup>.
- (3) Dopo avere stipulato un contratto per servizi finanziari online i consumatori hanno il **diritto di ricevere**, in tempo utile prima di essere vincolati dal contratto a distanza, **informazioni dettagliate sulle condizioni contrattuali**, ad esempio riguardo alle caratteristiche del servizio, al prezzo e alle disposizioni per il pagamento e la prestazione. I fornitori devono inoltre informare i consumatori riguardo ai loro diritti contrattuali, a come recedere dal contratto o mettere fine al contratto anticipatamente, a tutte le informazioni disponibili sui servizi post-vendita esistenti e alle garanzie e alle possibili azioni in caso di problemi<sup>30</sup>.
- (4) **Gli abbonati a servizi di comunicazione elettronica**, compresi quelli utilizzati per la fornitura di servizi della società dell'informazione, hanno il **diritto di ricevere informazioni** dal fornitore, ad esempio, sui prezzi, le tariffe e i costi applicabili, comprese le opzioni e i pacchetti tariffari, le condizioni standard per l'accesso e l'utilizzo dei servizi forniti e la qualità del servizio. Inoltre, gli abbonati disabili devono essere informati regolarmente in merito ai prodotti e ai servizi a loro destinati<sup>31</sup>.

---

<sup>26</sup> Parole chiave: informazioni essenziali, informazioni contrattuali dettagliate, diritto di ricevere informazioni.

<sup>27</sup> Direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico, articolo 5; direttiva 2010/13/UE direttiva sui servizi di media audiovisivi, articolo 5.

<sup>28</sup> Direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico, articolo 10.

<sup>29</sup> Direttiva 97/7/CE riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, articolo 5.

<sup>30</sup> Direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori, articolo 5.

<sup>31</sup> Direttiva 2002/22/CE, direttiva servizio universale, articoli 10, 21 e 22.

- (5) Prima di effettuare un pagamento online ogni consumatore ha il **diritto di ricevere tutti i dettagli relativi al pagamento**, in particolare le condizioni del servizio, comprese informazioni sul fornitore di servizi di pagamento responsabile della transazione, informazioni sulle caratteristiche del servizio di pagamento e sui tempi di esecuzione, informazioni sui costi applicabili alla transazione e sui diritti di rimborso e informazioni su tutti i costi o gli sconti supplementari applicati dal commerciante.

Dopo ogni operazione di pagamento il consumatore deve riceverne la conferma, con indicazione almeno dell'importo dell'acquisto, della data dell'operazione e di un elenco degli eventuali costi addebitati<sup>32</sup>.

---

<sup>32</sup> Direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, articoli 37, 38, 42, 46 e 47.

## Capitolo 7 - Condizioni contrattuali eque<sup>33</sup>

- (1) Nell'Unione tutti i consumatori sono **protetti**, anche nell'ambiente digitale, **dalle clausole contrattuali standard abusive** imposte dai commercianti, che generano uno **squilibrio sproporzionato** a scapito del consumatore. Se un contratto contiene simili clausole, il consumatore non è vincolato ad esse, anche se il contratto rimane solitamente valido. Le clausole abusive sono in particolare<sup>34</sup>:
  - clausole contrattuali di cui il consumatore non ha avuto di fatto possibilità di prendere conoscenza prima della conclusione del contratto, ma che lo vincolano;
  - clausole contrattuali che sopprimono o limitano l'esercizio di azioni legali o vie di ricorso del consumatore (ad esempio obbligandolo a rivolgersi esclusivamente a una giurisdizione di arbitrato);
  - clausole contrattuali che prorogano automaticamente un contratto di durata determinata qualora sia stata fissata una data eccessivamente lontana dalla scadenza del contratto quale data limite per esprimere la volontà del consumatore di non prorogare il contratto;
  - clausole contrattuali che consentono notevoli aumenti di prezzi senza che il consumatore abbia il diritto di recedere dal contratto.
- (2) Il consumatore ha diritto a clausole contrattuali **scritte in modo chiaro e comprensibile** e questo vale anche nell'ambiente online. In caso di dubbio circa il significato di un termine, deve prevalere l'interpretazione più favorevole al consumatore<sup>35</sup>.
- (3) Gli abbonati dei **servizi di comunicazioni elettroniche** hanno diritto a **condizioni contrattuali standard minime** con le società che forniscono accesso a internet. Inoltre, gli abbonati hanno il diritto di essere informati con largo anticipo se il fornitore del servizio intende modificare il contratto e di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni; inoltre, hanno la possibilità di sottoscrivere un contratto della durata massima di 12 mesi per il collegamento online e di non essere obbligati a sottoscrivere contratti per un periodo iniziale superiore a 24 mesi<sup>36</sup>.
- (4) **Nel caso di pagamenti online** di prodotti e servizi, si applicano le **stesse commissioni** per una transazione in euro, sia che il commerciante si trovi nel paese del consumatore sia che sia stabilito in un altro Stato membro dell'UE. Ciò riguarda i pagamenti in euro tramite bonifico bancario, addebito diretto e carta di credito<sup>37</sup>.

---

<sup>33</sup> Protezione contro clausole contrattuali standard abusive, clausole contrattuali standard minime, costi uguali indipendentemente dal luogo di residenza.

<sup>34</sup> Direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, articolo 3 e allegato.

<sup>35</sup> Direttiva 93/13/CEE del Consiglio concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, articolo 5.

<sup>36</sup> Direttiva 2002/22/CE, direttiva servizio universale, articoli 20, 21 e 30.

<sup>37</sup> Regolamento (CE) n. 924/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 settembre 2009, relativo ai pagamenti transfrontalieri nella Comunità, articolo 3.

## Capitolo 8 - Protezione contro le pratiche abusive<sup>38</sup>

- (1) Qualunque consumatore, compreso il consumatore digitale, ha il diritto di presentare un reclamo alle autorità nazionali incaricate di far rispettare la legge<sup>39</sup> o di adottare azioni legali contro un commerciante nell'UE che utilizza **pratiche commerciali abusive**.

Ad esempio, dopo aver fatto un acquisto online, i consumatori non devono essere **confrontati a ostacoli non contrattuali onerosi o sproporzionati** (come compilare una grande quantità di moduli o dover chiamare un determinato numero di telefono senza che nessuno risponda alla chiamata) al fine di impedire loro di mettere fine al contratto o di passare a un altro prodotto o commerciante<sup>40</sup>.

- (2) I consumatori **non devono essere ingannati o esposti a un marketing aggressivo** e ciò vale anche per l'ambiente digitale. Qualunque dichiarazione fatta dai commercianti all'interno dell'UE deve essere veritiera, accurata e avvalorata e deve consentire ai consumatori di fare scelte informate e sensate<sup>41</sup>. La pubblicità comparativa deve confrontare beni o servizi che soddisfano gli stessi bisogni o si propongono gli stessi obiettivi e deve confrontare obiettivamente una o più caratteristiche essenziali, pertinenti, verificabili e rappresentative<sup>42</sup>.

Esempi di pratiche commerciali sleali:

- a un professionista non è consentito fare un invito all'acquisto di prodotti a un prezzo specificato se successivamente rifiuta di prendere ordini per tali prodotti o di consegnarli entro un periodo ragionevole, con l'intenzione di promuovere un prodotto diverso ("pubblicità con prodotti civetta");
  - a un professionista non è consentito descrivere un prodotto come "gratuito", "gratis", "senza oneri" o simili se il consumatore deve pagare un sovrappiù rispetto all'inevitabile costo di rispondere alla pratica commerciale e di ritirare o pagare per la consegna dell'articolo<sup>43</sup>;
  - a un consumatore non può essere chiesto di pagare per prodotti non richiesti forniti da un professionista o di restituirli ("fornitura non richiesta").
- (3) Nell'acquisto di prodotti online, compresi i **servizi finanziari**, i consumatori sono protetti dalle pratiche di marketing abusive finalizzate a chiedere loro di acquistare

---

<sup>38</sup> Parole chiave: pratica commerciale abusiva, ostacolo sproporzionato, marketing ingannevole, pratiche aggressive, pratiche di marketing abusive.

<sup>39</sup> L'elenco delle autorità competenti è disponibile al seguente indirizzo:

[http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons\\_networks\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm)

<sup>40</sup> 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, articolo 9.

<sup>41</sup> Direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali, articoli da 6 a 9.

<sup>42</sup> Direttiva 2006/114/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, concernente la pubblicità ingannevole e comparativa, articolo 5.

<sup>43</sup> Direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali, allegato 1. Esempi di pratiche commerciali sleali.

qualcosa che non hanno richiesto. Inoltre, sono protetti da altre pratiche, quali le chiamate telefoniche e i messaggi di posta elettronica non richiesti<sup>44</sup>.

---

<sup>44</sup> 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, allegato I.

## Capitolo 9 - Consegna di prodotti e servizi senza difetti a tempo debito<sup>45</sup>

- (1) Ogni consumatore all'interno dell'UE deve **ricevere i prodotti o i servizi** ordinati online da un professionista **entro 30 giorni**, a meno che non sia stata concordata una procedura diversa con il venditore. Se il prodotto o il servizio non viene consegnato entro questo periodo di tempo, il consumatore ha diritto a essere rimborsato<sup>46</sup>.
- (2) I consumatori possono chiedere la **riparazione o la sostituzione gratuita** se i prodotti che ricevono sono difettosi o non corrispondono a ciò che hanno ordinato. Il professionista deve riparare o sostituire il prodotto entro un lasso di tempo ragionevole e senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Se il commerciante non ripara o non sostituisce il prodotto entro un lasso di tempo ragionevole, i consumatori possono chiedere in alternativa **un rimborso o una riduzione del prezzo**. La garanzia legale ha una durata di almeno due anni dalla consegna dei prodotti, ma dopo sei mesi il consumatore deve dimostrare che il difetto esisteva già al momento della consegna, a meno che il venditore non sia in grado di dimostrare il contrario<sup>47</sup>.

Se il fabbricante o il venditore accorda garanzie commerciali o garanzie che promettono la riparazione gratuita e la sostituzione entro un determinato periodo, un consumatore online può anche rivolgersi a colui che offre tale garanzia.

- (3) Nell'Unione i consumatori hanno diritto al trattamento delle loro **operazioni di pagamento** online **entro limiti rigidi** da parte dei fornitori di servizi di pagamento. In genere l'importo dell'operazione è accreditato sul conto del beneficiario non più tardi della giornata operativa successiva. Si applicano eccezioni agli addebiti diretti (vengono eseguiti il giorno concordato) e ai pagamenti avviati su documento cartaceo (un giorno supplementare per il trattamento)<sup>48</sup>.
- (4) Nel caso di operazioni di pagamento non autorizzate (ad esempio errori del fabbricante, della banca o tentativi di frode non collegati al pagatore) il pagatore ha il diritto di ottenere un **rimborso immediato** dell'importo totale dell'operazione da parte del prestatore di servizi di pagamento<sup>49</sup>.

---

<sup>45</sup> Parole chiave: ricezione di prodotti/servizi, riparazione o sostituzione, rimborso, riduzione del prezzo.

<sup>46</sup> Direttiva 97/7/CE riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, articolo 7. A partire dal 13 giugno 2014 questa direttiva sarà sostituita dalla direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori.

<sup>47</sup> 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, articoli 3 e 5.

<sup>48</sup> Direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, articolo 69.

<sup>49</sup> Direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento, articolo 60.

## Capitolo 10 - Recesso da un contratto<sup>50</sup>

- (1) Nell'UE i consumatori hanno almeno **sette giorni per cambiare idea** circa i prodotti o i servizi che hanno ordinato online da un fornitore. Per i prodotti, il periodo di recesso inizia a partire dalla data della consegna, per i servizi in genere a partire dalla data in cui è stato piazzato l'ordine online. Pertanto, i consumatori possono recedere dal contratto, senza penali, e senza dare spiegazioni. Il rimborso delle somme pagate deve essere effettuato appena possibile e comunque entro 30 giorni. Le uniche spese eventualmente a carico del consumatore in questo caso sono le spese dirette di spedizione dei beni al mittente<sup>51</sup>.

Nel caso dell'acquisto di **servizi finanziari online** i consumatori possono recedere dal contratto entro 14 giorni senza penali e senza dare spiegazioni<sup>52</sup>.

---

<sup>50</sup> Parole chiave: recesso, cambiamento di idea senza penali, rimborso, restituzione dei prodotti.

<sup>51</sup> Direttiva 97/7/CE riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, articolo 6. A partire dal 13 giugno 2014 questa direttiva sarà sostituita dalla direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, che estenderà, chiarirà e armonizzerà il diritto del consumatore di recedere da un contratto.

**Questo diritto non si applica:** se la fornitura di un servizio è iniziata, con il consenso del consumatore, prima della scadenza del termine di sette giorni lavorativi per l'esercizio del diritto di recesso; per i servizi di alloggio, trasporto, ristorazione o ricreativi, a meno che la data o il periodo di questo servizio non sia aperto e non specificato; o per beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario che il fornitore non è in grado di controllare; per beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati; per la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente; per la fornitura di registrazioni audio e video, o di software informatici sigillati, aperti dal consumatore; per la fornitura di giornali, periodici e riviste; per servizi di scommesse e lotterie.

<sup>52</sup> Direttiva 2002/65/CE concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori, articolo 6.

**Questo diritto non si applica** ai servizi finanziari il cui prezzo dipenda dalle fluttuazioni dei mercati finanziari su cui il fornitore non esercita alcuna influenza; alle polizze di assicurazione viaggio e bagagli o alle analoghe polizze assicurative a breve termine di durata inferiore a un mese; ai contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su richiesta esplicita del consumatore prima che quest'ultimo eserciti il suo diritto di recesso.

## SEZIONE III

### Diritti e principi a tutela dell'utente in caso di controversia

#### Capitolo 11 - Accesso alla giustizia e risoluzione delle controversie<sup>53</sup>

- (1) Ogni persona i cui diritti e le cui libertà garantiti dal diritto dell'Unione siano stati violati ha diritto a un **ricorso effettivo dinanzi a un giudice**.

La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea stabilisce che “Ogni persona i cui diritti e le cui libertà garantiti dal diritto dell'Unione siano stati violati ha diritto a un ricorso effettivo dinanzi a un giudice, nel rispetto delle condizioni previste nel presente articolo; [...] ha diritto a che la sua causa sia esaminata equamente, pubblicamente ed entro un termine ragionevole da un giudice indipendente e imparziale, precostituito per legge e [...] ha la facoltà di farsi consigliare, difendere e rappresentare. A coloro che non dispongono di mezzi sufficienti è concesso il patrocinio a spese dello Stato qualora ciò sia necessario per assicurare un accesso effettivo alla giustizia”<sup>54</sup>. Ciò comprende l'accesso ai servizi online e il loro utilizzo da parte dei consumatori.

I consumatori on-line all'interno dell'UE hanno il diritto di ricorrere ed essere citati in giudizio per le questioni relative a un contratto di consumo davanti ai giudici del **luogo in cui è domiciliato il consumatore** se il professionista svolge attività commerciali o professionali nello Stato membro in cui è domiciliato il consumatore o dirige tali attività verso tale Stato membro<sup>55</sup>.

In questa situazione, i consumatori online possono beneficiare della protezione delle leggi del paese di residenza. Inoltre le parti possono, in base alla libertà di scelta, applicare un'altra legge, a condizione che fornisca lo stesso livello di protezione al consumatore di quella del suo paese di residenza<sup>56</sup>.

- (2) I consumatori hanno anche la possibilità di risolvere una controversia relativa a una transazione online in via extragiudiziale attraverso l'intervento di **organismi di risoluzione alternativa delle controversie**, laddove esistono tali organismi<sup>57</sup>.

---

<sup>53</sup> Parole chiave: ricorso dinanzi a un giudice, tribunale del luogo di domicilio, diritto applicabile, sistemi di risoluzione alternativa delle controversie, risoluzione extragiudiziale, mediazione transfrontaliera, controversie di modesta entità.

<sup>54</sup> Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, articolo 47.

<sup>55</sup> Regolamento (CE) n. 44/2001 del Consiglio, del 22 dicembre 2000, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale, articolo 16.

<sup>56</sup> Regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I), articolo 6.

<sup>57</sup> La Commissione ha adottato una proposta di direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (“ADR”) per garantire che siano disponibili organismi ADR per tutte le controversie tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi nel mercato unico: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_it.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_it.htm)

Nell'ambito dell'Agenda digitale sarà istituita una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online, che sarà direttamente accessibile online da parte dei consumatori e dei professionisti allo scopo di aiutarli a risolvere le loro controversie contrattuali derivanti dalle operazioni online attraverso l'intervento di un organismo ADR: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm)

Per la risoluzione delle controversie relative alle **operazioni di pagamento** in particolare, i consumatori online hanno accesso alle speciali procedure di ricorso extragiudiziale esistenti negli Stati membri<sup>58</sup>.

Per quanto riguarda la **fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica**, i consumatori devono avere accesso a **procedure extragiudiziali** trasparenti, non discriminatorie, semplici e poco costose messe a loro disposizione dagli Stati membri per l'esame delle controversie irrisolte con i fornitori dei servizi e relative alle condizioni contrattuali e/o all'esecuzione del contratto<sup>59</sup>.

- (3) **Nei casi transfrontalieri** i consumatori online sono incoraggiati a fare ricorso a un procedimento di **mediazione** che rimarrà riservato e assicurerà alle parti di poter richiedere che il contenuto dell'accordo di risoluzione sia reso esecutivo. In caso di infruttuoso tentativo di mediazione, al consumatore non viene impedito di avviare un procedimento giudiziario a causa della scadenza dei termini di prescrizione e decadenza<sup>60</sup>.
- (4) **Nelle controversie transfrontaliere**, i consumatori online all'interno dell'UE possono utilizzare il **procedimento europeo per le controversie di modesta entità**<sup>61</sup>. Si tratta di un'alternativa veloce e conveniente ai procedimenti giudiziari tradizionali che è disponibile per le controversie civili e commerciali, comprese le transazioni online, per importi fino a 2 000 EUR. Il procedimento può essere avviato dall'attore sulla base di moduli standard<sup>62</sup>.

---

<sup>58</sup> Direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento, articoli 80 e 83.

<sup>59</sup> Direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale), articolo 34.

<sup>60</sup> Direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale.

<sup>61</sup> Regolamento (CE) n. 861/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 luglio 2007, che istituisce un procedimento europeo per le controversie di modesta entità.

<sup>62</sup> ([http://ec.europa.eu/justice\\_home/judicialatlascivil/html/sc\\_filling\\_it.htm](http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_filling_it.htm))

La sentenza deve essere emessa entro 30 giorni e la decisione del giudice può essere fatta applicare direttamente negli altri Stati membri. Le parti possono presentare il caso in giudizio senza l'obbligo di essere rappresentate da un avvocato.



Commissione europea

**CODICE DEI DIRITTI ONLINE VIGENTI NELL'UE**

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea

2012 — 24 pp. — 21 x 29,7 cm

ISBN 978-92-79-26527-3

doi:10.2759/90375



doi:10.2759/90375

ISBN 978-92-79-26527-3



9 789279 265273

