

Diritti dei consumatori, cosa cambia dal 14 giugno?

07 APR 2014

Il 14 giugno sarà una data importante per i consumatori italiani: entrerà finalmente in vigore la direttiva europea 83/2011 sui diritti dei consumatori recepita dal decreto legislativo n.21 del 21 febbraio 2014. Cosa cambierà? I consumatori avranno informazioni più chiare prima di concludere un contratto; invece che 10 giorni di tempo ne avranno 14 per esercitare il diritto di recesso; in caso di servizi non richiesti, potranno non pagare per la prestazione. Il tema è stato al centro di un convegno organizzato il 28.03 a Roma, a Palazzo Giustiziani, dall'Antitrust. Dal 14 giugno i consumatori avranno maggiori informazioni precontrattuali. Prima di concludere un contratto, quindi, godranno di una maggiore trasparenza su diversi aspetti quali la garanzia legale, il prezzo e l'oggetto del con-

tratto, il diritto di recesso (che passa dagli attuali 10 giorni a 14). Previste anche più garanzie sul consenso all'acquisto: nei contratti conclusi al telefono, ad esempio, il consumatore sarà vincolato solo dopo aver firmato l'offerta e dopo averla accettata per iscritto. Gli sarà poi fornito un modello standard per l'esercizio del diritto di recesso che sarà valido in tutti i Paesi europei; ma sarà valida qualsiasi altra forma di espressione della volontà di recedere.

L'ambito che più godrà di un aumento di tutele è quello dei contratti a distanza come le vendite online o via telefono o con qualsiasi mezzo di comunicazione che non prevede la presenza fisica e simultanea delle parti, e quelli negoziati al di fuori dei locali commerciali (vendite a porta a porta o a domicilio, ovvero in un luogo di-

verso dai locali del professionista, ma alla presenza fisica e simultanea delle parti).

Un'altra importante novità a tutela del consumatore è il fatto che, in caso di servizi o beni non richiesti, l'utente potrà non pagare la prestazione. "La norma che è stata introdotta con il decreto legislativo di recepimento della direttiva consente all'Antitrust di intervenire contro i contratti non richiesti - ha spiegato il Presidente dell'Antitrust Giovanni Pitruzzella - Mentre negli ultimi due anni c'era stata una situazione di incertezza che lo aveva escluso. Ora l'Antitrust potrà intervenire, sempre nel rispetto delle regole stabilite dalle altre Autorità di regolazione con cui noi lavoriamo in stretta sintonia. Questa direttiva rafforzerà i livelli di tutela del consumatore anche in settori che fin'ora

non erano coperti come quello dell'e-commerce - ha detto ancora Pitruzzella - Ma molte delle norme introdotte dalla direttiva non fanno altro che formalizzare alcune pratiche già messe in atto dall'Antitrust". Il Presidente dell'Antitrust ha ricordato che "il mercato è fonte di crescita e di benessere se vengono rispettate le regole e tutelati i consumatori che dovrebbero essere messi sul trono perché sono i sovrani del mercato. Purtroppo in momenti di crisi abbiamo tante pratiche che aggrediscono i consumatori. Quando il consumatore capisce di essere stato vittima di una pratica aggressiva o poco trasparente da parte dell'azienda, può rivolgersi direttamente all'Antitrust con un esposto, oppure può rivolgersi alle Associazioni dei consumatori. Questa direttiva è anche importante perché risolve tutta una serie di difficoltà interpretative che davano luogo a contenziosi da parte dell'impresa che rivolgendosi al Tar poteva far annullare la propria sanzione. Ora il quadro legislativo è chiaro ed avremo più forza per farlo. Certamente avremo bisogno della collaborazione delle Associazioni dei consumatori".

Per contatti diretti con il Movimento Consumatori

Sportello Alba: C.so Europa 45, presso Casa del Volontariato; martedì e giovedì 14,30-17,30, sabato 10-12; tel. 334.70.87.202, mail: movimentoconsumatorialba@virgilio.it

Sportello Bra: C/o Comune piazza Caduti per la Libertà 14; sabato 9-12; tel. 0172.43.82.74; mail: consumatori@comune.bra.cn.it

Inviateci le vostre domande (alba@ilcorriere.net), il Movimento Consumatori risponderà in forma anonima tramite gli esperti di fiducia. Servizio gratuito.