



Direzione generale  
Salute e tutela dei consumatori

# La tutela dei consumatori nell'Unione europea:

## Dieci principi di base



Il testo e le illustrazioni del presente opuscolo sono stati realizzati dalla Commissione europea e sono disponibili, pronti per l'uso, sul sito web « Consumatori » della Commissione.

La Commissione declina ogni responsabilità quanto all'utilizzazione che può essere fatta del testo e delle illustrazioni e non dà alcun benessere o garanzia in merito alle organizzazioni che possono scaricare e diffondere questo documento sotto forma di opuscolo stampato.

Versioni scaricabili dell'opuscolo sono disponibili in 20 lingue comunitarie al seguente indirizzo:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_info/10principles\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_info/10principles_en.htm)

Il presente opuscolo è realizzato unicamente a scopo informativo e non costituisce un orientamento ufficiale della Commissione sul modo d'interpretare la legislazione o le politiche dell'UE.

Testo ed illustrazioni: © Comunità europee, 2005

ISBN 92-79-00195-7

Riproduzione autorizzata, salvo a fini commerciali, menzionando la fonte.

Direzione generale per la Salute e la tutela dei consumatori  
Commissione europea  
B-1049 Bruxelles

[http://europa.eu.int/comm/dgs/health\\_consumer/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/index_en.htm)

# La tutela dei consumatori nell'Unione europea: Dieci principi di base

Introduzione .....	2
1. Possiamo comprare ciò che vogliamo, dove vogliamo .....	3
2. Possiamo restituire ciò che non funziona .....	4
3. Norme di sicurezza elevate per alimenti e altri beni di consumo .....	5
4. Informiamoci su ciò che mangiamo .....	6
5. Contratti equi nei confronti dei consumatori .....	7
6. Possiamo cambiare idea sugli acquisti .....	8
7. Il confronto dei prezzi deve essere più facile .....	9
8. I consumatori non vanno ingannati .....	10
9. La tutela dei consumatori durante le vacanze .....	11
10. Mezzi di ricorso efficaci per le controversie transfrontaliere .....	12

## Introduzione

*L'Unione europea promuove i diritti, la prosperità e il benessere dei consumatori, suoi valori essenziali, tramite la legislazione comunitaria. L'appartenenza all'Unione europea garantisce quindi a noi consumatori un'ulteriore protezione. Il presente documento illustra i dieci principi di base grazie ai quali la legislazione dell'UE ci tutela in quanto consumatori, indipendentemente dallo Stato membro in cui ci troviamo.*

*Il documento descrive il livello minimo di tutela che tutti gli Stati membri dell'UE dovrebbero garantire ai consumatori in base al diritto comunitario. I dettagli precisi sui diritti dei consumatori e sulla loro applicazione variano da paese a paese a seconda del recepimento delle normative comunitarie nel diritto nazionale. Va segnalato che in alcuni casi la legislazione nazionale in tema di tutela dei consumatori può garantire un livello di protezione più elevato. Alla fine del documento è indicato come ottenere maggiori informazioni sui diritti dei consumatori.*

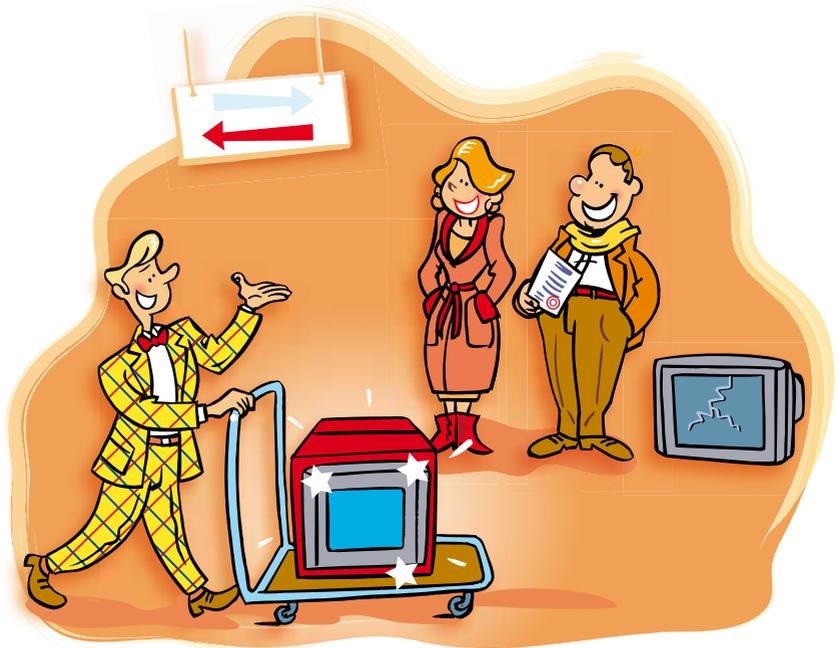




## 2. Possiamo restituire ciò che non funziona

E se il televisore appena acquistato si rompe? In base alla normativa dell'UE se un prodotto acquistato non è conforme all'accordo stabilito fra acquirente e rivenditore al momento dell'acquisto, possiamo restituirlo per la riparazione o la sostituzione. In alternativa possiamo chiedere una riduzione di prezzo o il rimborso completo. Questo è valido sino a due anni dopo la consegna del prodotto. Per i primi sei mesi a partire dalla consegna spetta inoltre al rivenditore, e non al consumatore, dimostrare che il prodotto venduto era conforme al contratto di vendita.

L'Unione ha stabilito un principio in base al quale i prodotti che acquistiamo devono essere conformi al contratto di vendita. Pertanto saremo tutelati nel caso dell'acquisto di un articolo che non corrisponde a quanto abbiamo accettato di acquistare. Ad esempio, se hai accettato di acquistare un mobile antico e ricevi al suo posto una riproduzione, hai il diritto di restituire l'articolo.



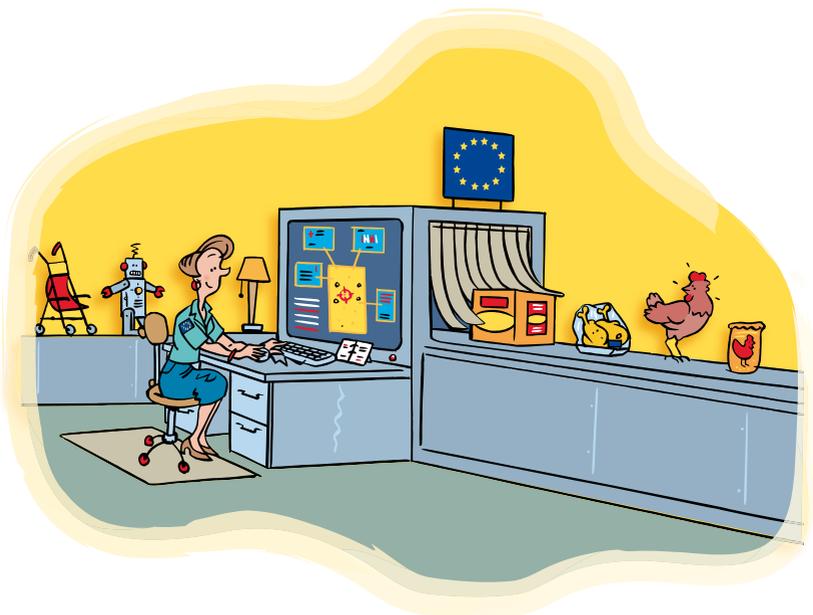
### 3. Norme di sicurezza elevate per alimenti e altri beni di consumo

Basta dare un'occhiata in giro al supermercato per vedere prodotti provenienti da tutta Europa. Sono tutti prodotti sicuri? Sì, devono esserlo. L'Unione europea dispone di leggi volte a garantire la sicurezza dei prodotti in vendita. Anche se nessun sistema di regolamentazione può garantire ai consumatori il rischio zero o il 100% di sicurezza, le norme di sicurezza dei paesi dell'UE sono fra le più elevate del mondo.

La sicurezza alimentare si basa sul principio che per garantire la sicurezza sia necessario esercitare un controllo sull'intera catena alimentare. Le norme europee sulla sicurezza alimentare disciplinano quindi il sistema di produzione degli agricoltori (compresi i prodotti chimici utilizzati per le piante e i mangimi per gli animali), le modalità di lavorazione degli alimenti, gli additivi e coloranti che possono

essere impiegati e le modalità di vendita. L'UE dispone inoltre di leggi sulla sicurezza degli alimenti importati nell'UE dai nostri partner commerciali presenti in altre parti del mondo.

La legislazione dell'UE sulla sicurezza degli altri beni di consumo (giocattoli, cosmetici, apparecchi elettrici, ecc.) è altrettanto severa e prevede l'obbligo generale di garantire la sicurezza di tutti i prodotti venduti nell'Unione. Un'azienda che si accorge di aver commercializzato prodotti pericolosi ha l'obbligo giuridico di informare le autorità dei paesi dell'UE interessati. Se il prodotto in questione costituisce un serio pericolo, l'azienda deve ritirarlo dal mercato.



## 4. Informiamoci su ciò che mangiamo

Come è possibile sapere cosa mangiamo? Basta leggere le informazioni indicate sulle confezioni. La normativa europea sull'etichettatura dei prodotti alimentari ci permette di sapere cosa stiamo mangiando. L'etichetta deve contenere informazioni complete sugli ingredienti utilizzati nella preparazione di un prodotto alimentare oltre alle informazioni sugli eventuali coloranti, conservanti, edulcoranti e altri additivi chimici utilizzati. Se uno degli ingredienti è un prodotto a cui alcuni consumatori potrebbero essere allergici, come ad esempio le noci, occorre riportare questa informazione sull'etichetta anche se è utilizzato in quantità ridotte.

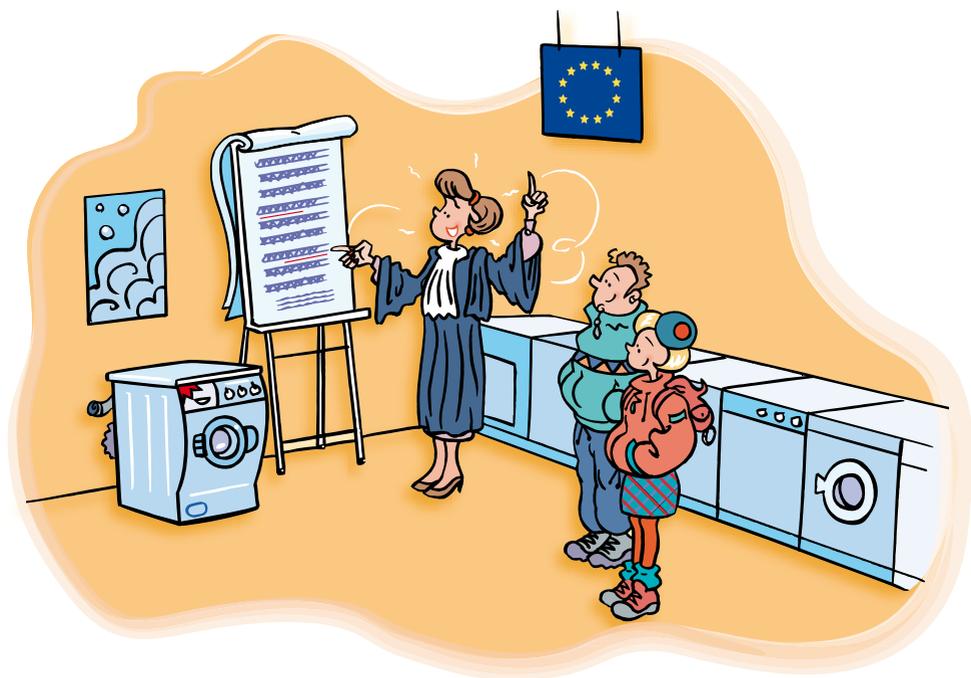
La normativa europea relativa all'etichettatura dei prodotti alimentari stabilisce quali prodotti possono chiamarsi "biologici" e quali possono utilizzare denominazioni associate a prodotti di qualità provenienti da particolari regioni europee – ad esempio, se l'etichetta del prodotto indica "Prosciutto di Parma", possiamo essere sicuri che tale prosciutto viene da Parma, se indica "Kalamata" significa che le olive provengono con certezza da Kalamata. Il diritto comunitario consente inoltre di sapere se un alimento è geneticamente modificato (GM) o se contiene ingredienti geneticamente modificati. In questo caso deve essere contrassegnato dalla dicitura "geneticamente modificato" sull'etichetta.



## 5. Contratti equi nei confronti dei consumatori

Hai mai firmato un contratto senza leggere tutto quanto è scritto a caratteri piccoli? E se a caratteri piccoli è scritto che l'acconto appena versato non è rimborsabile, nemmeno nel caso in cui la società non rispetti la sua parte del contratto? E se è scritto che è possibile annullare il contratto solo versando alla società una somma esorbitante?

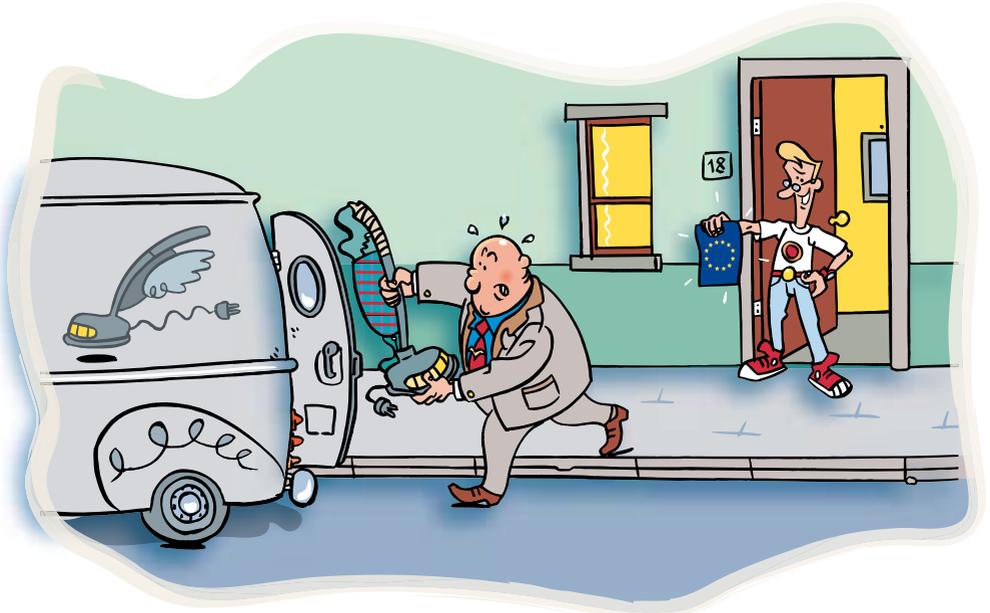
La legislazione dell'UE stabilisce il divieto delle clausole contrattuali abusive. Indipendentemente dallo Stato membro dell'UE in cui viene firmato il contratto, la legislazione europea protegge i consumatori da questo tipo di abusi.



## 6. Possiamo cambiare idea sugli acquisti

Immaginiamo che un venditore si presenti improvvisamente alla nostra porta e in qualche modo ci convinca a firmare un contratto per l'installazione di doppi vetri alle finestre o di una nuova moquette per un costo di centinaia di euro. La legislazione dell'UE protegge i consumatori da questo tipo di vendita porta a porta. In linea di principio, è possibile annullare questo tipo di contratto entro sette giorni. Esistono tuttavia alcune eccezioni: ad esempio, i contratti di assicurazione e, in alcuni paesi dell'UE, gli acquisti per un valore sino a 60 euro.

La legislazione comunitaria tutela inoltre i consumatori che acquistano per corrispondenza, via Internet, da società di televendita o da altri rivenditori a distanza. Truffe come la fornitura non richiesta o inertia selling – invio di beni non sollecitati con successiva richiesta di pagamento – sono proibite dal diritto comunitario. Se acquistiamo un prodotto o un servizio da un sito web, per corrispondenza o da una società di telemarketing abbiamo il diritto di annullare il contratto, senza dover fornire giustificazioni, entro sette giorni lavorativi. Per alcuni servizi finanziari abbiamo tempo fino a quattordici giorni di calendario per annullare il contratto.



## 7. Il confronto dei prezzi deve essere più facile

Come possiamo confrontare il prezzo di due diverse marche di cereali per la colazione quando una marca è venduta in scatole da 375 g e l'altra in scatole da 500 g? La legislazione dell'UE impone ai supermercati l'obbligo di indicare il prezzo unitario del prodotto, ad esempio il prezzo al chilo o al litro, in modo da aiutare il consumatore a decidere qual è il prodotto più vantaggioso.

La legislazione comunitaria impone inoltre alle società di servizi finanziari l'obbligo di fornire determinate informazioni in modo uguale per tutte. Le società di credito e di gestione di carte di credito, ad esempio, devono indicare il tasso di interesse annuo che il consumatore dovrà pagare e non solamente l'importo dei rimborsi mensili.



## 8. I consumatori non vanno ingannati

Ricevi una lettera da una società di vendita per corrispondenza che si congratula con te per aver vinto il primo premio di una lotteria organizzata da loro e scopri che si tratta di uno stratagemma che ha lo scopo di spingerti a contattare la società in questione, che cercherà di convincerti ad ordinare qualcosa. In realtà non hai vinto nessun premio. Questa forma di marketing è legale?

No. La pubblicità che induce in errore o inganna il consumatore è vietata dalla legislazione dell'UE. Nel caso di televendite, vendite per corrispondenza o on-line i rivenditori hanno

l'obbligo di essere sinceri ed onesti con i clienti. In base alla legislazione dell'UE ai consumatori devono essere fornite informazioni complete sulla propria identità, sui prodotti venduti, sul relativo prezzo (comprese tasse e spese di consegna) e sui tempi di consegna.

Il diritto comunitario stabilisce che le società di credito e di gestione di carte di credito devono fornire per iscritto tutti i particolari relativi ai contratti di credito stipulati, comprese le informazioni sugli interessi da pagare, sulla durata del contratto e sulle modalità di risoluzione.



## 9. La tutela dei consumatori durante le vacanze

Cosa succede se partiamo per una vacanza "tutto compreso" (all inclusive) e nel frattempo il tour operator fallisce? Cosa possiamo fare quando l'opuscolo informativo sulla vacanza "tutto compreso" prometteva un albergo di lusso e ci ritroviamo invece in un cantiere? In entrambi i casi la legislazione dell'UE tutela i nostri interessi. I tour operator che offrono viaggi "tutto compreso" sono obbligati a disporre di meccanismi per garantirci il viaggio di ritorno se dichiarano il fallimento mentre noi siamo in vacanza. Devono inoltre offrire un risarcimento nel caso in cui le vacanze non corrispondano a quanto promesso dagli opuscoli informativi. Se il tour operator cerca di aumentare il prezzo della vacanza o di cambiare il luogo di villeggiatura previsto senza averci prima informato, il diritto comunitario ci consente di annullare la prenotazione. E, nel caso arriviamo all'aeroporto e scopriamo di non poterci imbarcare sul volo previsto a causa di un overbooking imputabile alla compagnia aerea o al tour operator, la legislazione dell'UE ci dà diritto ad un risarcimento.

Nel corso delle vacanze o anche dopo il rientro a casa la legislazione

comunitaria tutela i consumatori dai venditori senza scrupoli di contratti per l'acquisto di multiproprietà. I contratti per l'acquisto di multiproprietà offrono il diritto di utilizzare un appartamento o una villa in una località turistica per un determinato periodo di tempo ogni anno. In alcune località di villeggiatura i venditori di questi contratti assediano i turisti di altri paesi nell'intento di convincerli a firmare contratti onerosi che al momento i consumatori non sono in grado di capire completamente. La legislazione dell'UE ci protegge da questo rischio. Ogni consumatore ha infatti il diritto di ricevere una copia dell'opuscolo informativo sulla multiproprietà, oltre ad una traduzione del contratto proposto, nella propria lingua. Una volta firmato un contratto disponiamo di un periodo di riflessione di dieci giorni durante il quale possiamo decidere di annullare il contratto senza dover fornire spiegazioni.

Grazie infine al diritto comunitario è ora più facile partire in vacanza con i nostri amici a quattro zampe. Quando il veterinario avrà rilasciato al nostro cane, gatto o furetto il nuovo passaporto per animali domestici, questi potranno viaggiare con noi in qualsiasi paese dell'UE.



## 10. Strumenti di ricorso efficaci per le controversie transfrontaliere

Uno dei principi fondamentali della politica europea a favore dei consumatori consiste nel riconoscere i consumatori come protagonisti economici essenziali e responsabili del mercato interno. Noi consumatori dobbiamo poter operare scelte informate nel momento in cui decidiamo di acquistare beni e servizi. Occorre promuovere e difendere i nostri interessi, soprattutto in vista della crescente complessità dei mercati in cui ci troviamo ad operare. L'offerta e le dimensioni dei mercati sono enormemente cresciute nel corso degli ultimi anni, anche a causa dell'introduzione dell'euro, dello sviluppo del commercio elettronico e della maggiore mobilità all'interno dell'Unione europea. Oltre ad avvantaggiare le imprese, il mercato interno dell'UE si impegna per offrirci una più ampia scelta e un miglior rapporto qualità/prezzo. Questo significa che noi consumatori dobbiamo avere la certezza di poter concludere i migliori affari ovunque in Europa.

La rete di centri europei dei consumatori (ECC-Net) è una rete su scala comunitaria che rafforza la fiducia dei consumatori informando i cittadini dei diritti di cui godono all'interno dell'Unione e aiutandoli a risolvere eventuali controversie. Tali centri offrono informazioni sui propri diritti per quanto riguarda gli acquisti effettuati all'estero e assistenza per presentare un ricorso in caso di controversia con un commerciante di un altro paese dell'UE.



Per informazioni sui punti di contatto dei centri europei dei consumatori (ECC-Net) consultate il seguente indirizzo:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc\\_network/ecc\\_network\\_centers.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/ecc_network_centers.pdf)

Per informazioni generali sulla rete ECC-Net consultate il seguente indirizzo:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm)



## Per maggiori informazioni sull'UE



“Europe Direct” è un servizio che aiuta a trovare una risposta alle domande sull'Unione europea. Numero gratuito in tutta l'UE: **00 800 6 7 8 9 10 11**



Per informazioni in linea sull'UE nelle 20 lingue europee si consulti il seguente indirizzo: <http://www.europa.eu.int>



Per informazioni nelle 20 lingue europee sui diritti dei cittadini si consulti anche: [http://europa.eu.int/youreurope/index\\_it.html](http://europa.eu.int/youreurope/index_it.html)

# La tutela dei consumatori nell'Unione europea: Dieci principi di base



L'Unione europea promuove i diritti, la prosperità e il benessere dei consumatori, suoi valori essenziali, tramite la legislazione comunitaria. L'appartenenza all'Unione europea garantisce quindi a noi consumatori un'ulteriore protezione. Il presente documento illustra i dieci principi di base grazie ai quali la legislazione dell'UE ci tutela in quanto consumatori, indipendentemente dallo Stato membro in cui ci troviamo.

ISBN 92-79-00195-7

