

IN SINTESI

È stato rinnovato il codice del consumo. I consumatori italiani dovranno prendere atto di importanti novità per quel che concerne tutele e garanzie. Ulteriori diritti vengono riconosciuti agli utenti nei settori relativi al gas, all'elettricità, all'acqua e alla telefonia

La riforma si è resa necessaria al fine di rendere più sicura la vita del consumatore medio, soprattutto alla luce dei dati del 2013 con più di 85.000 i cittadini vittime di pratiche commerciali scorrette. Le novità in oggetto sono otto e serviranno essenzialmente a costruire una cortina protettiva attorno ai cittadini, con l'auspicio che ciò possa permettere una definitiva archiviazione della maggior parte di tali situazioni pericolose.

L'informazione – Il primo punto riguarda l'informazione: i consumatori dovranno essere più informati rispetto al passato. Questa novità contempla una contrazione dei tempi per le consegne, l'abolizione del costo aggiuntivo per l'utilizzo dei mezzi di pagamento, tariffe base per i numeri telefonici dedicati, l'attribuzione del rischio al venditore qualora insorgessero dai danni, soppressione del format precompilato per i servizi aggiuntivi e una più accurata tutela nell'acquisto di contenuti digitali.

Pagamento elettronico – Questo capitolo si riferisce in particolare alle carte di credito. L'utilizzo delle stesse verrà maggiormente protetto grazie al divieto posto ai venditori di introdurre commissioni aggiuntive esose o altre spese qualora l'acquisto venga pagato a mezzo di carta di credito. Tant'è che il compito di riaccreditare al consumatore i pagamenti non dovuti, in caso di addebito superiore rispetto al prezzo pattuito, verrà attribuito all'istituto di credito. Medesimo procedura anche nell'eventualità che la stessa carta venga usata in maniera fraudolenta dal venditore o da un terzo.

Il diritto di recesso – I termini per poter esercitare il diritto di recesso passano da 7 a 14 giorni. Per quel che concerne i contratti di servizio, abbonamenti telefonici, pay tv, gas, luce ma anche contratti di assicurazione, acquisti di pacchetti vacanze e quant'altro, il testo contrattuale potrà essere esaminato con calma. Inoltre, qualora si riscontrino clausole poco convincenti circa la convenienza, sarà possibile recedere senza penalità.

I nuovi contratti e i moduli standard – Sempre in riferimento al diritto di recesso, i nuovi contratti dovranno specificare in maniera chiara i tempi e i modi per esercitarlo. È contemplata inoltre la possibilità di abbandonare il contratto entro un anno e senza alcuna penalità qualora le indicazioni sul recesso non siano chiare o precise oppure se manchino gli indirizzi di riferimento o altri dettagli. Per esercitare il diritto di recesso è previsto un modulo standard che sarà reso disponibile insieme ai contratti.

I contratti 'a distanza' – In riferimento ai contratti stipulati 'a distanza' sono vietati i costi nascosti e le eventuali 'trappole' in rete. I contratti telefonici saranno validi solo dopo la firma del contraente. I prezzi esposti dovranno essere trasparenti e comprensivi di tutte le voci. Il contraente potrà avere ben quattordici giorni per cambiare idea. I rimborsi dovranno essere più veloci in caso di recesso. Sui costi della restituzione della merce le informazioni dovranno essere chiare.

Obbligo di firma – Al fine di eliminare condotte fraudolente di spese addebitate per contratti stipulati solo 'a voce' con gli addetti ai call center, dovrà essere richiesta la firma del consumatore sul modello cartaceo, oppure via mail.

Restituzione merce – Nel contratto dovranno essere chiarite tutte le voci relative alle spese, in particolare quelle che resteranno a carico del compratore come eventuali spese di restituzione. Comunque per la restituzione non potrà più essere utilizzato il servizio postale, bensì il ritiro a domicilio dal venditore. Obbligatorie le informazioni per i reclami.

L'Antitrust – A vigilare con gli stessi poteri istruttori e sanzionatori previsti per le pratiche commerciali scorrette sarà l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Le sanzioni che potrà comminare l'Antitrust alle imprese che non rispettano la nuova normativa possono arrivare a un massimo di 5 milioni di euro.