

Il Codice del Consumo spiegato semplicemente

Vademecum pratico per i consumatori



Il Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005) è una raccolta di norme che disciplina i diritti riconosciuti ai consumatori e le regole che disciplinano i rapporti con i professionisti.

A cosa serve

- Tutela il consumatore nei rapporti con le imprese
- Stabilisce regole per garantire correttezza, trasparenza e sicurezza.
- Offre strumenti per difendersi da abusi e scorrettezze.

A chi è rivolta

- Consumatori
- Utenti di servizi
- Microimprese, anche se non tutte le tutele previste per il consumatore si applicano automaticamente anche a questi soggetti.

Perché è importante conoscerlo

Conoscere i propri diritti significa:

- acquistare beni e servizi con maggiore sicurezza
- difendersi da potenziali abusi
- sapere cosa fare in caso di violazione dei propri diritti di consumatore.

Il tuo alleato

Il Codice del Consumo è il tuo alleato quotidiano. Ti aiuta a:

- evitare truffe
- spendere meglio
- avvalerti concretamente degli strumenti che ti offre, come il diritto di recesso o la garanzia legale
- far valere i tuoi diritti.

Pubblicità e pratiche commerciali

Con l'espressione "pratica commerciale" si intende qualsiasi comportamento di un'impresa diretto a promuovere o vendere un prodotto o un servizio.

Il Codice del Consumo stabilisce le regole che le imprese devono rispettare quando promuovono e vendono prodotti o servizi, compresa l'assistenza post-vendita.

Pratiche scorrette

Una pratica commerciale è scorretta quando è contraria alla diligenza professionale ed è idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di tipo commerciale che altrimenti non avrebbe preso. I comportamenti poco trasparenti o le informazioni incomplete o addirittura false sono pratiche commerciali scorrette.

Sono vietate**azioni ingannevoli**

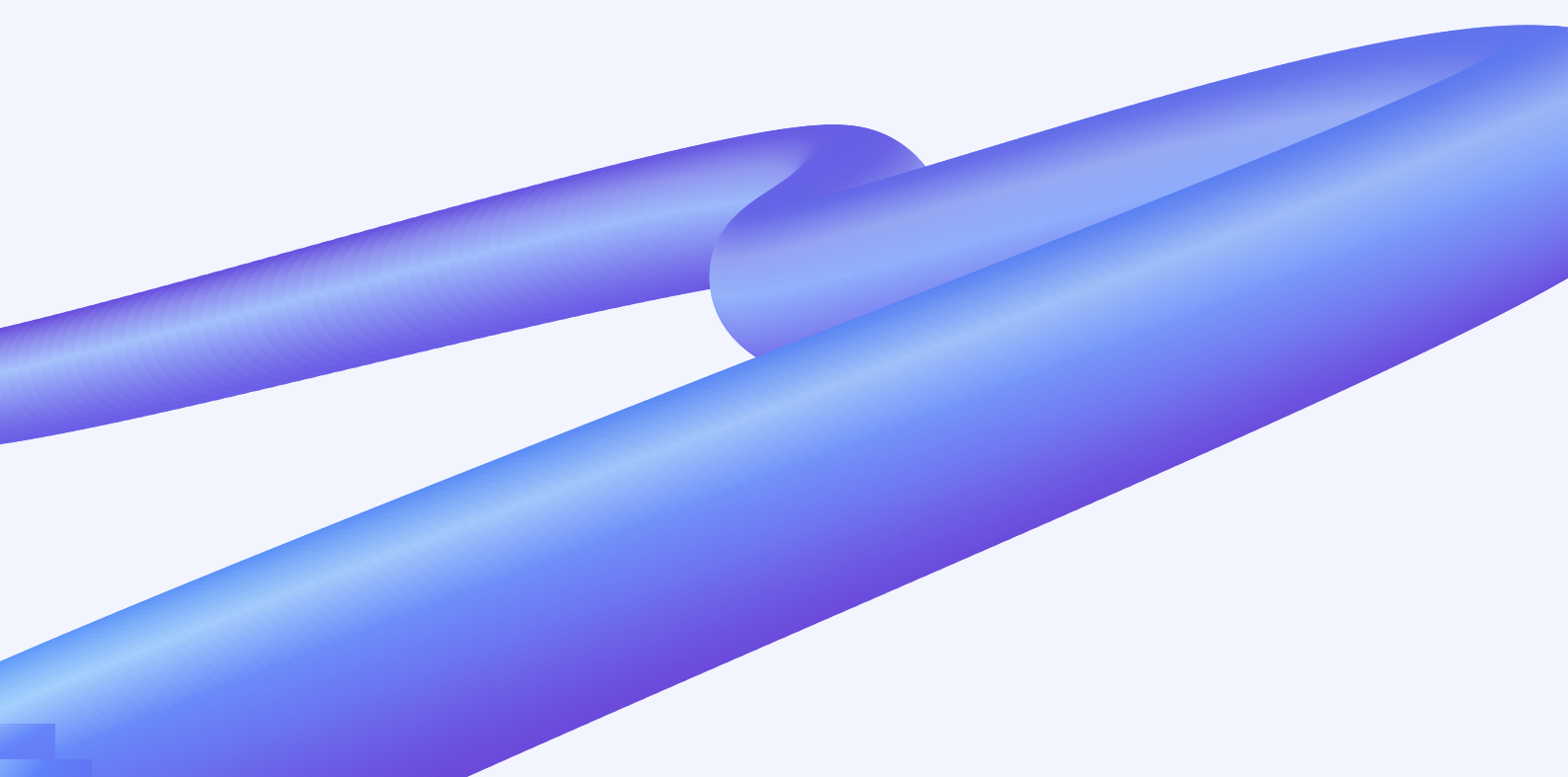
ad es., informazioni fuorvianti o false

omissioni

informazioni fondamentali mancanti

pratiche aggressive

minacce, insistenze



Publicità ingannevole

- Informazioni false o fuorvianti
- Dati incompleti
- Foto non realistiche
- Costi nascosti
- Contratti poco chiari



Pratiche aggressive

- Telefonate continue
- Pressioni
- Creazione di un falso senso di urgenza per indurre una decisione immediata (“Offerta solo per oggi”, quando non è vero)
- Ostacoli a recesso e rimborsi



Quando firmi un contratto sei protetto dalla legge. Il Codice del Consumo stabilisce regole precise nei rapporti tra consumatori e imprese:

Regole fondamentali nei contratti

- ➔ Il linguaggio deve essere chiaro, le informazioni veritiere e complete
- ➔ È necessario che ci sia equilibrio tra le parti, cioè tra chi compra e chi vende.

Prima di firmare, hai diritto a conoscere:



prezzo finale



durata



condizioni



modalità di recesso

Dopo aver firmato

Nei contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, l'acquirente ha diritto a una copia del contratto su supporto durevole (ogni strumento che permetta di conservare le informazioni relative al contratto e che ne permetta la riproduzione identica, ad es. una copia cartacea, un cd rom o anche una mail).

Clausole vessatorie

Le clausole vessatorie sono quelle che creano un significativo squilibrio a danno del consumatore, ad esempio:

- ➔ limitano l'esercizio del diritto di recesso,
- ➔ impediscono i reclami,
- ➔ prevedono variazioni di prezzo ingiustificate.

Queste clausole sono nulle di diritto. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e/o il Giudice ordinario possono intervenire, ciascuno per le proprie competenze, per tutelare il consumatore.

CONOSCI I TUOI DIRITTI?

Diritto di essere tutelati

L'AGCM interviene nei confronti di chi viola i diritti dei consumatori, inibendo e sanzionando le pratiche commerciali scorrette delle imprese.

Diritto alla Trasparenza

Hai diritto a ricevere un'informazione completa sulle caratteristiche essenziali dei prodotti o servizi che il venditore ti propone e anche riguardo al loro prezzo o, ad esempio, ai rischi connessi al loro utilizzo.

Diritto a condizioni chiare nel teleselling

Un contratto stipulato via teleselling è valido soltanto a condizione che il consumatore sia stato correttamente informato dall'operatore, abbia ricevuto la conferma dell'offerta su un supporto durevole e l'abbia accettata.

Diritto alla Garanzia

Ti tutela se i prodotti acquistati si rivelano difettosi, malfunzionanti o non rispondenti all'uso dichiarato e/o se il venditore crea ostacoli ingiustificati o rifiuta di accettare l'esercizio di tale diritto.

Diritto di Recesso

Quando compri qualcosa online o in altri contesti diversi da un negozio fisico, hai diritto a cambiare idea, restituire gli articoli e ottenere un rimborso se non sei soddisfatto del tuo acquisto.

Diritto a clausole non vessatorie

Nelle condizioni generali, nei moduli e nei formulari che compili quando stipuli un contratto, possono essere presenti delle clausole che ti vincolano a specifici obblighi verso il professionista contraente; come consumatore hai diritto a essere tutelato da clausole vessatorie, cioè da condizioni che creano uno squilibrio significativo a tuo danno.

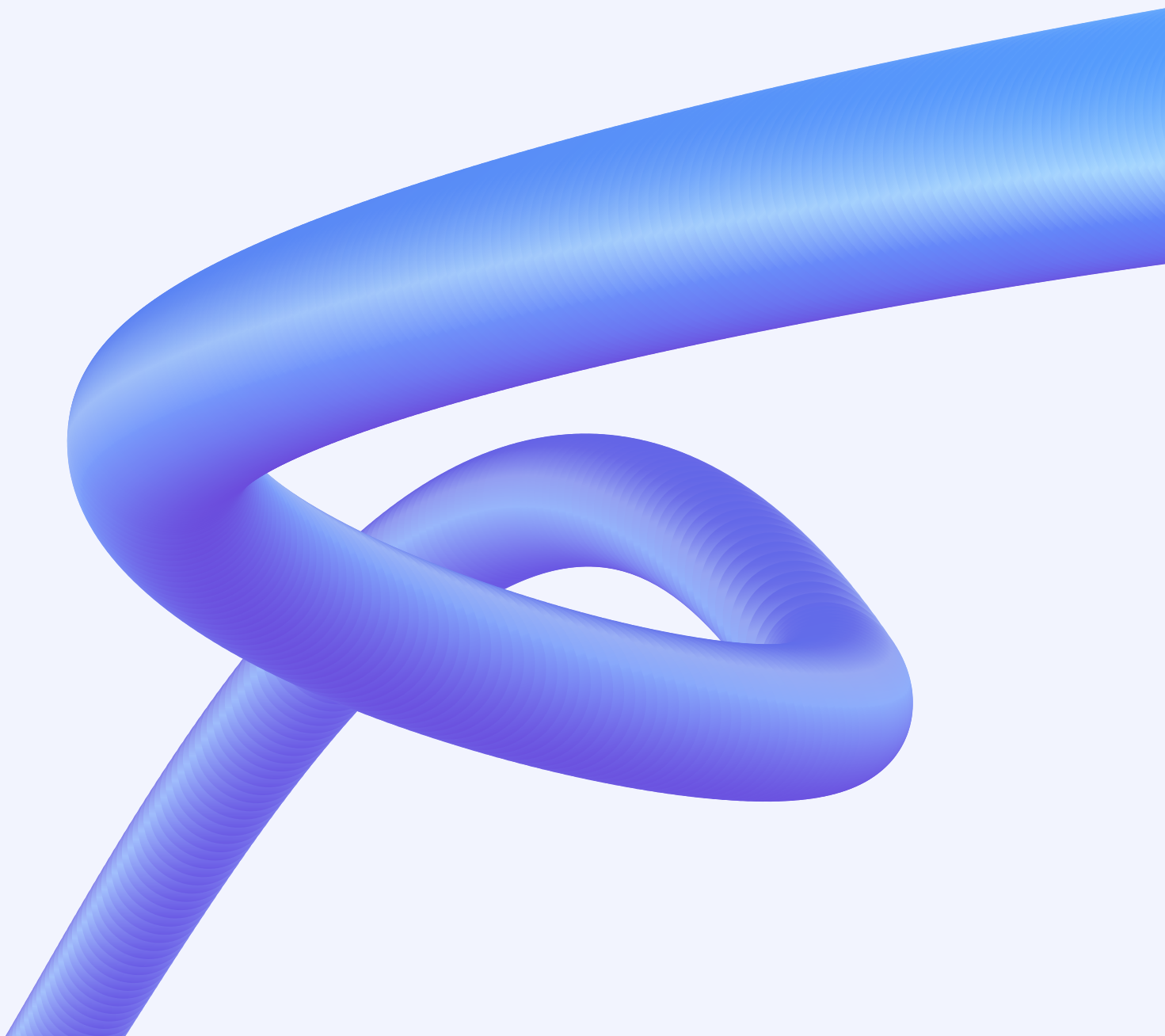
Diritto di decidere senza condizionamenti

Come consumatore, hai sempre il diritto di scegliere liberamente se acquistare o meno un bene o un servizio, senza che la tua decisione venga condizionata da atteggiamenti molesti o aggressivi da parte del venditore.

Nei contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali hai diritto a recedere (cioè annullare il contratto) entro un periodo stabilito:

- ➔ **14 giorni dalla consegna del bene o dalla conclusione del contratto per un servizio**
- ➔ **fino a 12 mesi se non sei stato informato correttamente di questo diritto.**

Il periodo è esteso a **30 giorni** per i contratti conclusi durante una visita a domicilio non richiesta o durante escursioni organizzate per promuovere o vendere prodotti.



Quando acquisti beni materiali (oggetti fisici) il Codice del Consumo ti tutela attraverso la garanzia legale di conformità.

Cosa è garantito

Il prodotto deve:

- funzionare
- essere conforme all'uso cui è destinato
- rispettare la descrizione fornita dal venditore.



Se il prodotto risulta difettoso

Hai diritto, a tua scelta, alla **riparazione** o alla **sostituzione** del bene.

Se queste soluzioni non sono possibili o non risolvono il problema, puoi chiedere:

- riduzione del prezzo;
- rimborso.

La garanzia legale di conformità è obbligatoria e dura **2 anni**.

Nel caso di servizi (come servizi turistici, viaggi, spettacoli, eventi, ecc.) che hai pagato ma che è stato impossibile utilizzare per cancellazioni, impossibilità sopravvenuta ad erogare la prestazione, ecc., hai diritto al rimborso di quanto pagato.

LE 10 MOSSE DEL CONSUMATORE CONSAPEVOLE

1. Informati sempre
2. Chiedi chiarezza e pretendi risposte
3. Diffida dalle promesse facili
4. Leggi i contratti prima di sottoscriverli
5. Non farti mettere fretta
6. Negli acquisti online, esercita il diritto di recesso se cambi idea
7. Se il prodotto acquistato è difettoso, chiedi al venditore
l'applicazione della garanzia legale di conformità
8. Conserva sempre le prove di acquisto (fatture, scontrini, contratti)
9. Segnala gli abusi e le pratiche scorrette all'AGCM
10. Chiedi un supporto allo Sportello per il Consumatore della tua città.



**Un consumatore informato
è un consumatore più forte.**

CONTA ANDARE DRITTI AL PUNTO



Se ritieni di essere vittima di una pratica commerciale scorretta, posta in essere da un professionista e idonea a incidere su una pluralità di consumatori, invia una segnalazione all'AGCM.

Vai sul sito www.agcm.it e clicca su "Servizi e modulistica"
Per maggiori informazioni sui tuoi diritti visita il sito

www.convienesaperlo.agcm.it

