



Commissione  
europea

**CINQUE DIRITTI  
CHE DEVI  
CONOSCERE**



# *Prima di fare acquisti, informati sui tuoi diritti!*

In qualità di consumatore, quando acquisti un prodotto o un servizio, che sia online o in un negozio, nel tuo paese di origine o in un altro paese dell'UE, hai dei diritti. Molti europei non conoscono alcuni di questi diritti essenziali. La normativa dell'UE garantisce ai consumatori un trattamento equo, un'adeguata informazione e la possibilità di far valere i loro diritti in caso di necessità.

- > **Informati sui tuoi diritti.**
- > **Prima di fare un acquisto, assicurati di disporre di tutte le informazioni necessarie.**
- > **In caso di problemi, fai valere i tuoi diritti.**

# *Rimedi in caso di merce difettosa*

Se un oggetto che hai acquistato nell'UE, online o in un negozio, si rivela diverso da come è stato reclamizzato, o è difettoso, hai diritto a chiedere la riparazione o la sostituzione dell'articolo gratuitamente; se cio' fosse impossibile, o difficilmente realizzabile in concreto, puoi chiedere un rimborso o uno sconto (alcuni paesi offrono la possibilità di scegliere liberamente l'opzione preferita). Puoi usufruire di questo diritto per un minimo di due anni dalla data di consegna.



# *Assistenza nel paese di origine in caso di problemi con operatori commerciali esteri*

Quando acquisti beni o servizi da un operatore commerciale in un altro paese dell'UE, puoi contare sui Centri europei dei consumatori (ECC), che forniscono gratuitamente consulenza e assistenza, nonché suggerimenti su come evitare problemi onerosi. Tali centri possono aiutarti in caso di controversia con il commerciante e consigliarti su come procedere se non riesci a trovare un accordo.



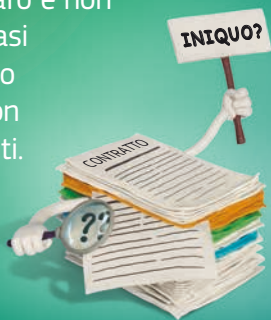
# *Restituzione degli acquisti online entro due settimane*

Hai 14 giorni di tempo per cambiare idea su un acquisto. Se ritieni di essere stato costretto a concludere l'acquisto, se hai trovato un'offerta migliore o nel frattempo hai semplicemente cambiato idea, puoi restituire il prodotto acquistato online, entro 2 settimane e riavere indietro i soldi. Prima del recesso si può utilizzare il prodotto solo per controllare se funziona o se ha le caratteristiche richieste. Ad esempio, se acquisti delle scarpe, puoi provarle in casa ma non indossarle fuori.



# *Informazioni dettagliate sul prodotto da acquistare*

Qualsiasi azienda, che pubblicizza o vende prodotti o che offre servizi nell'UE, deve metterti in condizioni di fare una scelta ragionata, fornendoti informazioni corrette e sufficientemente dettagliate: caratteristiche del prodotto, prezzo, condizioni di pagamento e di consegna, identità e contatti del venditore, durata del contratto e modalità di recesso. Le condizioni contrattuali applicate dal commerciante devono essere riportate in un linguaggio semplice e chiaro e non devono essere inique. Qualsiasi ambiguità è interpretata a tuo favore e le clausole inique non sono giuridicamente vincolanti.



# *Rimborso con il procedimento europeo per le controversie di modesta entità*

Se non riesci a risolvere un problema direttamente con il commerciante o con l'aiuto di un Centro europeo dei consumatori, in alcuni casi puoi ricorrere al procedimento per le controversie di modesta entità (in tutti gli Stati membri ad eccezione della Danimarca). Si tratta di un'alternativa rapida ed economica alle tradizionali azioni legali che attualmente può essere utilizzata per transazioni online di importo massimo pari a 2 000 euro. Basta inviare un modulo standard per controversie di modesta entità.

**Per saperne di più visita**  
**youreurope.eu**

**Rivolgiti al più vicino**  
**Centro europeo dei consumatori**  
**ecc-net.it**

**#EU4Consumers**



■ Ufficio delle pubblicazioni

ISBN 978-92-79-36856-1  
doi:10.2838/87364