



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.**

Riparazione o sostituzione gratuita 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 non funziona correttamente, hai diritto almeno alla riparazione o alla sostituzione gratuita. Nel caso in cui la riparazione o la sostituzione dell'articolo non siano possibili, o realizzabili 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 acquisto o 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, qualunque esso sia, entro 2 settimane e riavere indietro i soldi. Tuttavia, per avere diritto a un rimborso completo, il prodotto restituito deve essere rivendibile, ossia inutilizzato. 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 eque e riportate in un linguaggio semplice e chiaro. 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