

Il presente documento riporta il testo della Direttiva 2011/83/UE con le modifiche introdotte dalla Direttiva (UE) 2023/2673. Tali modifiche, che dovranno essere applicate dagli Stati membri a decorrere dal 19 giugno 2026, sono evidenziate in giallo e sono state apportate al solo fine di facilitare la lettura delle disposizioni.

Il documento non produce alcun effetto giuridico e la Banca d'Italia non assume alcuna responsabilità per i suoi contenuti. Le versioni facenti fede degli atti pertinenti, compresi i loro preamboli, sono quelle pubblicate nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea e disponibili in EUR-LEX.

DIRETTIVA 2011/83/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 25 ottobre 2011

sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio

CAPO I

OGGETTO, DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1

Oggetto

La presente direttiva, tramite il conseguimento di un livello elevato di tutela dei consumatori, intende contribuire al corretto funzionamento del mercato interno mediante l'armonizzazione di taluni aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di contratti conclusi tra consumatori e professionisti.

Articolo 2

Definizioni

Ai fini della presente direttiva si intende per:

- 1) «consumatore»: qualsiasi persona fisica che, nei contratti oggetto della presente direttiva, agisca per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;
- 2) «professionista»: qualsiasi persona fisica o giuridica che, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto pubblico o privato, agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti oggetto della presente direttiva, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in suo nome o per suo conto;
- 3) «beni»: beni quali definiti all'articolo 2, punto 5), della direttiva (UE) 2019/771 del Parlamento europeo e del Consiglio¹;
- 4) «beni prodotti secondo le indicazioni del consumatore»: qualsiasi bene non prefabbricato prodotto in base a una scelta o decisione individuale del consumatore;
- 4 bis) «dato personale»: dato personale quale definito al punto 1) dell'articolo 4 del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio²;

¹ Direttiva (UE) 2019/771 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2019, relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita di beni, che modifica il regolamento (UE) 2017/2394 e la direttiva 2009/22/CE, e che abroga la direttiva 1999/44/CE (GU L 136 del 22.5.2019, pag. 28).

² Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che

- 5) «contratto di vendita»: qualsiasi contratto in base al quale il professionista trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni al consumatore, inclusi i contratti che hanno come oggetto sia beni che servizi;
- 6) «contratto di servizi»: qualsiasi contratto diverso da un contratto di vendita in base al quale il professionista fornisce o si impegna a fornire un servizio, compreso un servizio digitale, al consumatore;
- 7) «contratto a distanza»: qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;
- 8) «contratto negoziato fuori dei locali commerciali»: qualsiasi contratto tra il professionista e il consumatore:
- a) concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del professionista;
 - b) per cui è stata fatta un'offerta da parte del consumatore, nelle stesse circostanze di cui alla lettera a);
 - c) concluso nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore; oppure
 - d) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore;
- 9) «locali commerciali»:
- a) qualsiasi locale immobile adibito alla vendita al dettaglio in cui il professionista esercita la sua attività su base permanente; oppure
 - b) qualsiasi locale mobile adibito alla vendita al dettaglio in cui il professionista esercita la propria attività a carattere abituale;
- 10) «supporto durevole»: ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- 11) «contenuto digitale»: il contenuto digitale quale definito all'articolo 2, punto 1), della direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio³;
- 12) «servizio finanziario»: qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, assicurativa, servizi pensionistici individuali, di investimento o di pagamento;
- 13) «asta pubblica»: metodo di vendita in cui beni o servizi sono offerti dal professionista ai consumatori che partecipano o cui è data la possibilità di partecipare all'asta di persona, mediante una trasparente procedura competitiva di offerte gestita da una casa d'aste e in cui l'aggiudicatario è vincolato all'acquisto dei beni o servizi;
- 14) «garanzia»: qualsiasi impegno di un professionista o di un produttore (il «garante»), assunto nei confronti del consumatore, in aggiunta agli obblighi di legge in merito alla garanzia di conformità, di rimborsare il prezzo pagato, sostituire, riparare, o intervenire altrimenti sul bene, qualora esso non corrisponda alle caratteristiche, o a qualsiasi altro requisito non relativo alla conformità, enunciati nella dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità disponibile al

abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).

³ Direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2019, relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali (GU L 136 del 22.5.2019, pag. 1).

momento o prima della conclusione del contratto;

- 15) «contratto accessorio»: un contratto mediante il quale il consumatore acquista beni o servizi connessi a un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali e in cui tali beni o servizi sono forniti dal professionista o da un terzo in base ad un accordo tra il terzo e il professionista;
- 16) «servizio digitale»: un servizio digitale quale definito all'articolo 2, punto 2), della direttiva (UE) 2019/770;
- 17) «mercato online»: un servizio che utilizza un software, compresi siti web, parte di siti web o un'applicazione, gestito da o per conto del professionista, che permette ai consumatori di concludere contratti a distanza con altri professionisti o consumatori;
- 18) «fornitore di mercato online»: qualsiasi professionista che fornisce un mercato online ai consumatori;
- 19) «compatibilità»: compatibilità quale definita all'articolo 2, punto 10), della direttiva (UE) 2019/770;
- 20) «funzionalità»: funzionalità quale definita all'articolo 2, punto 11), della direttiva (UE) 2019/770;
- 21) «interoperabilità»: interoperabilità quale definita all'articolo 2, punto 12), della direttiva (UE) 2019/770.

Articolo 3

Ambito di applicazione

1. La presente direttiva si applica, alle condizioni e nella misura stabilita nelle sue disposizioni, a qualsiasi contratto concluso tra un professionista e un consumatore di cui quest'ultimo paga o si impegna a pagare il prezzo. Si applica ai contratti per la fornitura di acqua, gas, elettricità o teleriscaldamento, anche da parte di prestatori pubblici, nella misura in cui detti prodotti di base sono forniti su base contrattuale.

1 *bis*. La presente direttiva si applica anche se il professionista fornisce o si impegna a fornire un contenuto digitale mediante un supporto non materiale o un servizio digitale al consumatore e il consumatore fornisce o si impegna a fornire dati personali al professionista, tranne i casi in cui i dati personali forniti dal consumatore siano trattati dal professionista esclusivamente ai fini della fornitura del contenuto digitale su supporto non materiale o del servizio digitale a norma della presente direttiva o per consentire l'assolvimento degli obblighi di legge cui il professionista è soggetto, e questi non tratti tali dati per nessun altro scopo.

1 *ter*. Nel caso di contratti a distanza conclusi tra un professionista e un consumatore per la prestazione di servizi finanziari, si applicano solo gli articoli 1 e 2, l'articolo 3, paragrafi 2, 5 e 6, l'articolo 4, l'articolo 6 *bis*, l'articolo 8, paragrafo 6, l'articolo 11 *bis*, gli articoli da 16 *bis* a 16 *sexies*, l'articolo 19, gli articoli da 21 a 23, l'articolo 24, paragrafi 1 e 6, gli articoli da 25 a 27 e l'articolo 29.

Fatto salvo l'articolo 21, laddove i contratti di cui al primo comma comprendano un accordo iniziale di servizio seguito da una serie di operazioni successive o da una serie di operazioni distinte della stessa natura scaglionate nel tempo, le disposizioni di cui al primo comma si applicano esclusivamente all'accordo iniziale.

Qualora non vi sia un accordo iniziale di servizio ma siano eseguite operazioni successive o distinte della stessa natura scaglionate nel tempo tra le stesse parti contrattuali, gli articoli 16 *bis* e 16 *quinquies* si applicano solo alla prima operazione.

Tuttavia, ove nessuna operazione della stessa natura sia eseguita per più di un anno, l'operazione

successiva è considerata come la prima di una nuova serie di operazioni e, di conseguenza, si applicano le disposizioni degli articoli 16 *bis* e 16 *quinqüies*.

2. In caso di conflitto tra le disposizioni della presente direttiva e una disposizione di un altro atto dell'Unione che disciplini settori specifici, la disposizione di tale altro atto dell'Unione prevale e si applica a tali settori specifici.

3. La presente direttiva non si applica ai contratti:

- a) per i servizi sociali, compresi gli alloggi popolari, l'assistenza all'infanzia e il sostegno alle famiglie e alle persone temporaneamente o permanentemente in stato di bisogno, ivi compresa l'assistenza a lungo termine;
- b) di assistenza sanitaria come definita all'articolo 3, lettera a), della direttiva 2011/24/UE, sia essa fornita o meno attraverso le strutture di assistenza sanitaria;
- c) di attività di azzardo che implicano una posta di valore pecuniario in giochi di fortuna, comprese le lotterie, i giochi d'azzardo nei casinò e le scommesse;
- d) di servizi finanziari **non contemplati dall'articolo 3, paragrafo 1 *ter***;
- e) per la creazione, l'acquisizione o il trasferimento di beni immobili o di diritti su beni immobili;
- f) per la costruzione di nuovi edifici, la trasformazione sostanziale di edifici esistenti e per la locazione di alloggi a scopo residenziale;
- g) di pacchetti definiti all'articolo 3, punto 2), della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio⁴.
L'articolo 6, paragrafo 7, l'articolo 8, paragrafi 2 e 6, gli articoli 19, 21 e 22 della presente direttiva si applicano mutatis mutandis ai pacchetti definiti all'articolo 3, punto 2), della direttiva (UE) 2015/2302 in relazione ai viaggiatori definiti all'articolo 3, punto 6), di detta direttiva;
- h) che rientrano nell'ambito di applicazione della direttiva 2008/122/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 gennaio 2009, sulla tutela dei consumatori per quanto riguarda taluni aspetti dei contratti di multiproprietà, dei contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine e dei contratti di rivendita e di scambio⁵;
- i) che, secondo i diritti degli Stati membri, sono istituiti con l'intervento di un pubblico ufficiale, tenuto per legge all'indipendenza e all'imparzialità, il quale deve garantire, fornendo un'informazione giuridica completa, che il consumatore conclude il contratto soltanto sulla base di una decisione giuridica ponderata e con conoscenza della sua rilevanza giuridica;
- j) di fornitura di alimenti, bevande o altri beni destinati al consumo corrente nella famiglia e fisicamente forniti da un professionista in giri frequenti e regolari al domicilio, alla residenza o al posto di lavoro del consumatore;
- k) di servizi di trasporto passeggeri, fatti salvi l'articolo 8, paragrafo 2, e gli articoli 19, 21 e 22;
- l) conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati;
- m) conclusi con operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici a pagamento per il loro utilizzo o conclusi per l'utilizzo di un solo collegamento tramite telefono, Internet o fax, stabilito dal consumatore;
- n) relativi ai beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti secondo altre modalità dalle autorità giudiziarie.

4. Gli Stati membri possono decidere di non applicare la presente direttiva o di non mantenere né introdurre disposizioni nazionali corrispondenti ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali in base ai quali il corrispettivo che il consumatore deve pagare non è superiore a 50 EUR. Gli Stati

⁴ Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1).

⁵ GU L 33 del 3.2.2009, pag. 10.

membri possono stabilire un valore inferiore nella rispettiva legislazione nazionale.

5. La presente direttiva non pregiudica il diritto contrattuale nazionale generale, quali le norme sulla validità, formazione o efficacia di un contratto, nella misura in cui gli aspetti relativi al diritto contrattuale generale non sono disciplinati dalla presente direttiva.

6. La presente direttiva non impedisce ai professionisti di offrire ai consumatori condizioni contrattuali che vanno oltre la tutela prevista dalla presente direttiva.

Articolo 4

Livello di armonizzazione

Salvo che la presente direttiva disponga altrimenti, gli Stati membri non mantengono o adottano nel loro diritto nazionale disposizioni divergenti da quelle stabilite dalla presente direttiva, incluse le disposizioni più o meno severe per garantire al consumatore un livello di tutela diverso.

CAPO II

INFORMAZIONI PER I CONSUMATORI PER CONTRATTI DIVERSI DAI CONTRATTI A DISTANZA O NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI

Articolo 5

Obblighi d'informazione per contratti diversi dai contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali

1. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto diverso da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le seguenti informazioni in modo chiaro e comprensibile, qualora esse non siano già apparenti dal contesto:

- a) le caratteristiche principali dei beni o servizi, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi;
- b) l'identità del professionista, ad esempio la sua denominazione sociale, l'indirizzo geografico in cui è stabilito e il numero di telefono;
- c) il prezzo totale dei beni o servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o dei servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se applicabili, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore;
- d) se applicabili, le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare il servizio e il trattamento dei reclami da parte del professionista;
- e) oltre a un richiamo dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni, il contenuto digitale e i servizi digitali, l'esistenza e le condizioni del servizio postvendita e delle garanzie commerciali, se applicabili;
- f) la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni di risoluzione del contratto;
- g) se applicabile, la funzionalità dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;
- h) qualsiasi compatibilità e interoperabilità pertinente dei beni con elementi digitali, del contenuto

digitale e dei servizi digitali, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabili.

2. Il paragrafo 1 si applica anche ai contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale.
3. Gli Stati membri non dovrebbero essere tenuti ad applicare il paragrafo 1 ai contratti che implicano transazioni quotidiane e che sono eseguiti immediatamente al momento della loro conclusione.
4. Gli Stati membri possono emanare o mantenere obblighi aggiuntivi di informazione precontrattuale per i contratti ai quali si applica il presente articolo.

CAPO III

INFORMAZIONI PER IL CONSUMATORE E DIRITTO DI RECESSO PER I CONTRATTI A DISTANZA E PER I CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI

Articolo 6

Obblighi di informazione per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali

1. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile:
 - a) le caratteristiche principali dei beni o servizi, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi;
 - b) l'identità del professionista, ad esempio la sua denominazione sociale;
 - c) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito, così come il suo numero di telefono e il suo indirizzo elettronico. Inoltre, se il professionista fornisce qualsiasi altro mezzo di comunicazione elettronica che garantisca al consumatore di poter intrattenere con lui una corrispondenza scritta, che rechi la data e orario dei relativi messaggi, su un supporto durevole, il professionista deve fornire anche le informazioni relative a tale altro mezzo. Tutti questi mezzi di comunicazione forniti dal professionista devono consentire al consumatore di contattarlo rapidamente e di comunicare efficacemente con lui. Ove applicabile, il professionista fornisce anche l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce;
 - d) se diverso dall'indirizzo fornito in conformità della lettera c), l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami e, se applicabile, quello del professionista per conto del quale agisce;
 - e) il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore. Nel caso di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale include i costi totali per periodo di fatturazione. Quando tali contratti prevedono l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali. Se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, devono essere fornite le modalità di calcolo del prezzo;
- e *bis*) se applicabile, l'informazione che il prezzo è stato personalizzato sulla base di un processo decisionale automatizzato;

- f) il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto quando tale costo è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;
- g) le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi e, se del caso, il trattamento dei reclami da parte del professionista;
- h) in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente all'articolo 11, paragrafo 1, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B e, se del caso, le informazioni circa l'esistenza e la collocazione della funzionalità di recesso di cui all'articolo 11 *bis*;
- i) se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso e in caso di contratti a distanza qualora i beni per loro natura non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta;
- j) che, se il consumatore esercita il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 3, o dell'articolo 8, paragrafo 8, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli, ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 3;
- k) se non è previsto un diritto di recesso ai sensi dell'articolo 16, l'informazione che il consumatore non beneficerà di un diritto di recesso o, se del caso, le circostanze in cui il consumatore perde il diritto di recesso;
- l) un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni, il contenuto digitale e i servizi digitali;
- m) se applicabili, l'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali;
- n) l'esistenza di codici di condotta pertinenti, come definiti all'articolo 2, lettera f), della direttiva 2005/29/CE e come possa esserne ottenuta copia, se del caso;
- o) la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal contratto;
- p) se applicabile, la durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto;
- q) se applicabili, l'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il consumatore è tenuto a pagare o fornire su richiesta del professionista;
- r) se applicabile, la funzionalità dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;
- s) qualsiasi compatibilità e interoperabilità pertinente dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabile;
- t) se applicabile, la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso.

2. Il paragrafo 1 si applica anche ai contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale.

3. Nel caso di un'asta pubblica, le informazioni di cui al paragrafo 1, lettere b), c) e d), possono essere sostituite dai corrispondenti dati della casa d'aste.

4. Le informazioni di cui al paragrafo 1, lettere h), i) e j), del presente articolo, possono essere fornite mediante le istruzioni tipo sul recesso di cui all'allegato I, parte A. Il professionista ha adempiuto agli obblighi di informazione di cui al paragrafo 1, lettere h), i) e j), del presente articolo se ha presentato dette istruzioni al consumatore, debitamente compilate. I riferimenti al periodo di recesso di quattordici giorni nelle istruzioni tipo sul recesso di cui all'allegato I, parte A, sono sostituiti da riferimenti a un periodo di recesso di trenta giorni nei casi in cui gli Stati membri

abbiano adottato le norme previste all'articolo 9, paragrafo 1 *bis*.

5. Le informazioni di cui al paragrafo 1 formano parte integrante del contratto a distanza o del contratto negoziato fuori dei locali commerciali e non possono essere modificate se non con l'accordo espresso delle parti.

6. Se il professionista non adempie agli obblighi di informazione sulle spese aggiuntive o gli altri costi di cui al paragrafo 1, lettera e), o sui costi della restituzione dei beni di cui al paragrafo 1, lettera i), il consumatore non deve sostenere tali spese o costi aggiuntivi.

7. Gli Stati membri possono mantenere o introdurre nel diritto nazionale requisiti linguistici relativi all'informazione contrattuale onde garantire che tali informazioni siano facilmente comprese dal consumatore.

8. Gli obblighi di informazione stabiliti nella presente direttiva si aggiungono agli obblighi di informazione contenuti nella direttiva 2006/123/CE e nella direttiva 2000/31/CE, e non ostano a che gli Stati membri impongano obblighi di informazione aggiuntivi conformemente a tali direttive.

Fatto salvo il primo comma, in caso di conflitto tra una disposizione della direttiva 2006/123/CE o della direttiva 2000/31/CE sul contenuto e le modalità di fornitura delle informazioni e una disposizione della presente direttiva, prevale la disposizione della presente direttiva.

9. L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione di cui al presente capo incombe sul professionista.

Articolo 6 bis

Obblighi di informazioni supplementari specifiche per i contratti conclusi su mercati online

1. Prima che un consumatore sia vincolato da un contratto a distanza, o da una corrispondente offerta, su un mercato online, il fornitore del mercato online, ferma restando la direttiva 2005/29/CE, indica al consumatore anche, in maniera chiara e comprensibile e in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza:

- a) informazioni generali, rese disponibili in un'apposita sezione dell'interfaccia online che sia direttamente e facilmente accessibile dalla pagina in cui sono presentate le offerte, in merito ai principali parametri che determinano la classificazione, quale definita all'articolo 2, paragrafo 1, lettera m), della direttiva 2005/29/CE, delle offerte presentate al consumatore come un risultato della sua ricerca e all'importanza relativa di tali parametri rispetto ad altri parametri;
- b) se il terzo che offre beni, servizi o contenuto digitale è un professionista o meno, sulla base della dichiarazione del terzo stesso al fornitore del mercato online;
- c) nel caso in cui il terzo che offre i beni, i servizi o il contenuto digitale non sia un professionista, che al contratto non si applicano i diritti dei consumatori derivanti dal diritto dell'Unione sulla tutela dei consumatori;
- d) se del caso, il modo in cui gli obblighi relativi al contratto sono ripartiti tra il terzo che offre i beni, i servizi o il contenuto digitale e il fornitore del mercato online. Tali informazioni lasciano impregiudicata la responsabilità che il fornitore del mercato online o il professionista terzo ha in relazione al contratto in base ad altre norme di diritto dell'Unione o nazionale.

2. Fatta salva la direttiva 2000/31/CE, il presente articolo non impedisce agli Stati membri di imporre ulteriori obblighi di informazione per i fornitori dei mercati online. Tali disposizioni devono essere proporzionate, non discriminatorie e giustificate da motivi di tutela dei consumatori.

Articolo 7

Requisiti formali per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali

1. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole. Dette informazioni devono essere leggibili e presentate in un linguaggio semplice e comprensibile.
2. Il professionista fornisce al consumatore una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole, compresa, se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore in conformità dell'articolo 16, lettera m).
3. Se un consumatore vuole che la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 9, paragrafo 2, e il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista esige che il consumatore ne faccia esplicita richiesta su un supporto durevole e chiede inoltre al consumatore di riconoscere che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal professionista, il consumatore non avrà più il diritto di recesso.
4. Per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui il consumatore ha chiesto espressamente i servizi del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori di riparazione o manutenzione e in virtù dei quali il professionista e il consumatore adempiono immediatamente ai propri obblighi contrattuali e l'importo a carico del consumatore non supera i 200 EUR:
 - a) il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettere b) e c), e le informazioni concernenti il prezzo o le modalità di calcolo del prezzo, accompagnate da una stima del prezzo totale, su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole. Il professionista fornisce le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettere a), h) e k), ma può scegliere di non fornirle su formato cartaceo o su un altro mezzo durevole se il consumatore ha espressamente acconsentito;
 - b) la conferma del contratto fornita conformemente al paragrafo 2 del presente articolo contiene le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1.

Gli Stati membri possono decidere di non applicare il presente paragrafo.

5. Gli Stati membri non impongono ulteriori requisiti formali di informazione precontrattuale per l'adempimento degli obblighi di informazione sanciti nella presente direttiva.

Articolo 8

Requisiti formali per i contratti a distanza

1. Per quanto riguarda i contratti a distanza il professionista fornisce o mette a disposizione del consumatore le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato in un linguaggio semplice e comprensibile. Nella misura in cui dette informazioni sono presentate su un supporto durevole, esse devono essere leggibili.
2. Se un contratto a distanza che deve essere concluso con mezzi elettronici impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista gli comunica in modo chiaro ed evidente le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettere a), e), o) e p), direttamente prima che il consumatore inoltri l'ordine.

Il professionista garantisce che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare. Se l'inoltro dell'ordine implica di azionare un pulsante o una funzione analoga, il pulsante o la funzione analoga riportano in modo facilmente leggibile soltanto le parole «ordine con obbligo di pagare» o una formulazione corrispondente inequivocabile indicante che l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di pagare il professionista. Se

il professionista non osserva il presente comma, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

3. I siti di commercio elettronico indicano in modo chiaro e leggibile, al più tardi all'inizio del processo di ordinazione, se si applicano restrizioni relative alla consegna e quali mezzi di pagamento sono accettati.

4. Se il contratto è concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza che consente uno spazio o un tempo limitato per comunicare le informazioni, il professionista fornisce, su o mediante quello specifico mezzo e prima della conclusione del contratto, almeno le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali dei beni o servizi, l'identità del professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso, la durata del contratto e, nel caso di contratti a tempo indeterminato, le condizioni di risoluzione del contratto, come indicato rispettivamente all'articolo 6, paragrafo 1, lettere a), b), e), h) e o), eccetto il modulo di recesso tipo figurante all'allegato I, parte B, di cui alla lettera h). Le altre informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, compreso il modello del modulo di recesso, sono fornite dal professionista in un modo appropriato conformemente al paragrafo 1 del presente articolo.

5. Fatto salvo il paragrafo 4, se il professionista telefona al consumatore al fine di concludere un contratto a distanza, all'inizio della conversazione con il consumatore egli deve rivelare la sua identità e, ove applicabile, l'identità della persona per conto della quale effettua la telefonata, nonché lo scopo commerciale della chiamata.

6. Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, gli Stati membri possono prevedere che il professionista debba confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto. Gli Stati membri possono anche prevedere che dette conferme debbano essere effettuate su un mezzo durevole.

7. Il professionista fornisce al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio. Tale conferma comprende:

a) tutte le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, a meno che il professionista non abbia già fornito l'informazione al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza;

e

b) se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore conformemente all'articolo 16, lettera m).

8. Se un consumatore vuole che la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 9, paragrafo 2, e il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita e chiede inoltre al consumatore di riconoscere che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal professionista, il consumatore non avrà più il diritto di recesso.

9. Il presente articolo lascia impregiudicate le disposizioni relative alla conclusione di contratti elettronici e all'inoltro di ordini per via elettronica conformemente agli articoli 9 e 11 della direttiva 2000/31/CE.

10. Gli Stati membri non impongono ulteriori requisiti formali di informazione precontrattuale per l'adempimento degli obblighi di informazione sanciti nella presente direttiva.

Articolo 9

Diritto di recesso

1. Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 16, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 13, paragrafo 2, e all'articolo 14.

1 *bis*. Gli Stati membri possono adottare norme in base alle quali il periodo di recesso di quattordici giorni di cui al paragrafo 1 è prolungato a trenta giorni, per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore oppure di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori, al fine di tutelare i legittimi interessi dei consumatori rispetto a pratiche commerciali o di vendita aggressive o ingannevoli. Tali norme devono essere proporzionate, non discriminatorie e giustificate da motivi di tutela dei consumatori.

2. Fatto salvo l'articolo 10, il periodo di recesso di cui al paragrafo 1 del presente articolo scade dopo quattordici giorni o, nel caso in cui gli Stati membri abbiano adottato le norme previste al paragrafo 1 *bis* del presente articolo, trenta giorni a decorrere da:

- a) nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;
- b) nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni o:
 - i. nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene;
 - ii. nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo;
 - iii. nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene;
- c) nel caso di contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto.

3. Gli Stati membri non vietano alle parti del contratto di adempiere ai loro obblighi contrattuali durante il periodo di recesso. Tuttavia, nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, gli Stati membri possono mantenere la legislazione nazionale in vigore che vieta al professionista di percepire il pagamento da parte del consumatore durante un determinato periodo dopo la conclusione del contratto.

Articolo 10

Non adempimento dell'obbligo d'informazione sul diritto di recesso

1. Se in violazione dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera h), il professionista non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il periodo di recesso scade dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale, come determinato a norma dell'articolo 9, paragrafo 2.

2. Se il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui al paragrafo 1 del presente articolo entro dodici mesi dalla data di cui all'articolo 9, paragrafo 2, il periodo di recesso scade quattordici giorni o, nel caso in cui gli Stati membri abbiano adottato le norme previste all'articolo 9, paragrafo 1 *bis*, 30 giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni.

Articolo 11

Esercizio del diritto di recesso

1. Prima della scadenza del periodo di recesso, il consumatore informa il professionista della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto. A tal fine il consumatore può:

- a) utilizzare il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B; oppure
- b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.

Gli Stati membri non prevedono requisiti formali applicabili al modulo tipo di recesso diversi da quelli indicati all'allegato I, parte B.

2. Il consumatore ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il periodo di recesso di cui all'articolo 9, paragrafo 2, e all'articolo 10, se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso è inviata dal consumatore prima della scadenza del periodo di recesso.

3. Il professionista, oltre alle possibilità di cui al paragrafo 1, può offrire al consumatore l'opzione di compilare e inviare elettronicamente il modulo di recesso tipo riportato all'allegato I, parte B, o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita sul sito web del professionista. In tali casi il professionista comunica senza indugio al consumatore una conferma di ricevimento del recesso su un supporto durevole.

4. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso conformemente al presente articolo incombe sul consumatore.

Articolo 11 bis

Esercizio del diritto di recesso dai contratti a distanza conclusi mediante un'interfaccia online

1. Per i contratti a distanza conclusi mediante un'interfaccia online, il professionista provvede affinché il consumatore possa recedere dal contratto anche utilizzando una funzionalità di recesso.

La funzionalità di recesso è indicata dalle parole "recedere dal contratto qui" o da una inequivocabile formulazione corrispondente in modo facilmente leggibile. La funzionalità di recesso è disponibile in maniera continuativa per tutto il periodo in cui può essere esercitato il diritto di recesso. Essa figura in modo ben visibile sull'interfaccia online ed è facilmente accessibile al consumatore.

2. La funzionalità di recesso consente al consumatore di inviare una dichiarazione di recesso online che informa il professionista della propria decisione di recedere dal contratto. Tale dichiarazione di recesso online consente al consumatore di fornire o confermare facilmente le informazioni seguenti:

- a) il suo nome;
- b) le informazioni che identificano il contratto dal quale intende recedere;
- c) le informazioni relative al mezzo elettronico tramite il quale la conferma del recesso sarà inviata al consumatore.

3. Una volta che il consumatore ha compilato la dichiarazione di recesso online a norma del paragrafo 2, il professionista consente al consumatore di presentarla mediante una funzionalità di conferma.

Tale funzionalità di conferma deve essere indicata in modo facilmente leggibile, e soltanto con le parole "conferma recesso" o una formulazione altrettanto inequivocabile.

4. Una volta attivata la funzionalità di conferma, il professionista invia al consumatore, senza indebito ritardo, un avviso di ricevimento del recesso su un supporto durevole, comprensivo del suo contenuto e della data e dell'ora della sua trasmissione.

5. Si ritiene che il consumatore abbia esercitato il proprio diritto di recesso entro il periodo di

recesso pertinente se prima della scadenza di tale periodo ha trasmesso la dichiarazione di recesso online di cui al presente articolo.

Articolo 12

Effetti del recesso

L'esercizio del diritto di recesso pone termine agli obblighi delle parti:

- a) di eseguire il contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali; oppure
- b) di concludere un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali nei casi in cui un'offerta sia stata fatta dal consumatore.

Articolo 13

Obblighi del professionista nel caso di recesso

1. Il professionista rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 11.

Il professionista esegue il rimborso di cui al primo comma utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale, salvo che il consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso.

2. Fatto salvo il paragrafo 1, il professionista non è tenuto a rimborsare i costi supplementari, qualora il consumatore abbia scelto espressamente un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso di consegna standard offerto dal professionista.

3. Salvo che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, con riguardo ai contratti di vendita il professionista può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni, a seconda di quale situazione si verifichi per prima.

4. Per quanto riguarda i dati personali del consumatore, il professionista rispetta gli obblighi applicabili a norma del regolamento (UE) 2016/679.

5. Il professionista si astiene dall'utilizzare qualsiasi contenuto, diverso dai dati personali, che sia stato fornito o creato dal consumatore durante l'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dal professionista, a meno che tale contenuto:

- a) sia privo di utilità al di fuori del contesto del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dal professionista;
- b) riguardi unicamente l'attività del consumatore durante l'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dal professionista;
- c) sia stato aggregato dal professionista ad altri dati e non possa essere disaggregato o possa esserlo soltanto con sforzi sproporzionati;
- d) sia stato generato congiuntamente dal consumatore e da altre persone, e se altri consumatori possano continuare a farne uso.

6. Fatta eccezione per le situazioni di cui al paragrafo 5, lettera a), b) o c), il professionista, su richiesta del consumatore, mette a disposizione di questi qualsiasi contenuto, diverso dai dati personali, fornito o creato dal consumatore durante l'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dal professionista.

7. Il consumatore ha il diritto di recuperare dal professionista tali contenuti digitali gratuitamente e senza impedimenti, entro un lasso di tempo ragionevole e in un formato di uso comune e leggibile

da dispositivo automatico.

8. In caso di recesso dal contratto, il professionista può impedire qualsiasi ulteriore utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale da parte del consumatore, in particolare rendendogli inaccessibile tale contenuto o servizio digitale o disattivando il suo account utente, fatto salvo quanto previsto al paragrafo 6.

Articolo 14

Obblighi del consumatore nel caso di recesso

1. A meno che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, il consumatore restituisce i beni o li consegna al professionista o a un terzo autorizzato dal professionista a ricevere i beni, senza indebito ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 11. Il termine è rispettato se il consumatore rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di quattordici giorni.

Il consumatore sostiene solo il costo diretto della restituzione dei beni, purché il professionista non abbia concordato di sostenerlo o abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a carico del consumatore.

Nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui i beni sono stati consegnati al domicilio del consumatore al momento della conclusione del contratto, il professionista ritira i beni a sue spese qualora i beni, per loro natura, non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta.

2. Il consumatore è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni. Il consumatore non è in alcun caso responsabile per la diminuzione del valore dei beni se il professionista ha omesso di informare il consumatore del suo diritto di recesso a norma dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera h).

2 *bis*. In caso di recesso dal contratto, il consumatore si astiene dall'utilizzare il contenuto digitale o il servizio digitale e dal metterlo a disposizione di terzi.

3. Qualora un consumatore eserciti il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta in conformità dell'articolo 7, paragrafo 3, o dell'articolo 8, paragrafo 8, il consumatore versa al professionista un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto. L'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista è calcolato sulla base del prezzo totale concordato nel contratto. Se detto prezzo totale è eccessivo, l'importo proporzionale è calcolato sulla base del valore di mercato di quanto è stato fornito.

4. Il consumatore non sostiene alcun costo per:

- a) la prestazione di servizi o la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento, in tutto o in parte, durante il periodo di recesso quando:
 - i. il professionista ha omesso di fornire informazioni in conformità dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere h) e j); oppure
 - ii. il consumatore non ha espressamente chiesto che la prestazione iniziasse durante il periodo di recesso in conformità dell'articolo 7, paragrafo 3, e dell'articolo 8, paragrafo 8; oppure
- b) la fornitura, in tutto o in parte, del contenuto digitale che non è fornito su un supporto materiale quando:
 - i. il consumatore non ha dato il suo previo consenso espresso circa l'inizio della prestazione prima della fine del periodo di quattordici o 30 giorni di cui all'articolo 9;

- ii. il consumatore non ha riconosciuto di perdere il diritto di recesso quando ha espresso il suo consenso; oppure
- iii. il professionista ha ommesso di fornire la conferma conformemente all'articolo 7, paragrafo 2 o all'articolo 8, paragrafo 7.

5. Fatto salvo quanto previsto nell'articolo 13, paragrafo 2, e nel presente articolo, l'esercizio del diritto di recesso non comporta alcuna responsabilità per il consumatore.

Articolo 15

Effetti dell'esercizio del diritto di recesso sui contratti accessori

1. Fatto salvo l'articolo 15 della direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori⁶, se il consumatore esercita il suo diritto di recesso da un contratto a distanza o concluso fuori dei locali commerciali a norma degli articoli da 9 a 14 della presente direttiva, eventuali contratti accessori sono automaticamente annullati, senza costi per il consumatore, ad eccezione di quelli previsti dall'articolo 13, paragrafo 2, e dall'articolo 14 della presente direttiva.

2. Gli Stati membri stabiliscono norme dettagliate per la risoluzione di tali contratti.

Articolo 16

Eccezioni al diritto di recesso

Gli Stati membri non prevedono il diritto di recesso di cui agli articoli da 9 a 15 per i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali relativamente a:

- a) i contratti di servizi dopo la piena prestazione del servizio ma, se il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, solo se l'esecuzione è iniziata con il previo consenso espresso del consumatore e l'accettazione del fatto che perderà il proprio diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista;
- b) la fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;
- c) la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
- d) la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- e) la fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna;
- f) la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;
- g) la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo sia stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna possa avvenire solo dopo trenta giorni e il cui valore effettivo dipenda da fluttuazioni sul mercato che non possono essere controllate dal professionista;
- h) i contratti in cui il consumatore ha specificamente richiesto una visita da parte del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione. Se, in occasione di tale visita, il professionista fornisce servizi oltre a quelli specificamente richiesti dal consumatore o beni diversi dai pezzi di ricambio necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, occorre applicare il diritto di recesso a tali servizi o beni supplementari;

⁶ GU L 133 del 22.5.2008, pag. 66.

- i) la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;
- j) la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;
- k) i contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;
- l) la fornitura di alloggi per fini non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di catering o i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici;
- m) i contratti per la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata e, se il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, qualora:
 - i. il consumatore abbia dato il suo previo consenso espresso a iniziare la prestazione durante il periodo di diritto di recesso;
 - ii. il consumatore abbia riconosciuto di perdere così il proprio diritto di recesso; e
 - iii. il professionista abbia fornito la conferma conformemente all'articolo 7, paragrafo 2 o all'articolo 8, paragrafo 7.

Gli Stati membri possono derogare alle eccezioni al diritto di recesso di cui al primo comma, lettere a), b), c) ed e), per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore oppure di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori, al fine di tutelare i legittimi interessi dei consumatori rispetto a pratiche commerciali o di vendita aggressive o ingannevoli. Tali disposizioni devono essere proporzionate, non discriminatorie e giustificate da motivi di tutela dei consumatori.

Nei contratti di servizio che impongono al consumatore l'obbligo di pagare quando il consumatore abbia specificamente richiesto una visita da parte del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori di riparazione, gli Stati membri possono stabilire che il consumatore perda il diritto di recesso dopo che il servizio è stato interamente prestato, purché l'esecuzione abbia avuto inizio con il previo consenso espresso del consumatore.

CAPO III bis

NORME RELATIVE AI CONTRATTI DI SERVIZI FINANZIARI CONCLUSI A DISTANZA

Articolo 16 bis

Obblighi di informazione concernenti i contratti a distanza per i servizi finanziari ai consumatori

1. In tempo utile, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile:

- a) l'identità e l'attività principale del professionista e, se applicabile, l'identità e l'attività principale del professionista per conto del quale agisce;
- b) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito, così come il suo numero di telefono e il suo indirizzo di posta elettronica o informazioni relative a qualsiasi altro mezzo di comunicazione offerto dal professionista e, ove applicabile, quelli del professionista per conto del quale agisce; tutti tali mezzi di comunicazione offerti dal professionista devono consentire al consumatore di poter contattare rapidamente il professionista e garantire che

il consumatore possa intrattenere con il professionista una corrispondenza scritta su un supporto durevole;

- c) le pertinenti informazioni di contatto che consentono al consumatore di indirizzare eventuali reclami al professionista e, se applicabile, al professionista per conto del quale agisce;
- d) se il professionista è iscritto in un registro commerciale o in un pubblico registro analogo, il registro in cui il professionista è iscritto e il numero di registrazione o un elemento equivalente per identificarlo nel registro;
- e) qualora l'attività del professionista sia soggetta ad autorizzazione, il nome, l'indirizzo, il sito web ed eventuali altre informazioni di contatto dell'autorità di controllo competente;
- f) una descrizione delle principali caratteristiche del servizio finanziario;
- g) il prezzo totale che il consumatore dovrà corrispondere al professionista per il servizio finanziario, compresi tutti i relativi oneri, commissioni e spese e tutte le imposte versate tramite il professionista o, se non è possibile indicare il prezzo esatto, la base di calcolo del prezzo, che consenta al consumatore di verificare quest'ultimo;
- h) ove applicabile, informazioni sulle conseguenze dei ritardi nei pagamenti o dei mancati pagamenti;
- i) se applicabile, il fatto che il prezzo è stato personalizzato sulla base di un processo decisionale automatizzato;
- j) se applicabile, un avviso indicante che il servizio finanziario è in rapporto con strumenti che implicano particolari rischi dovuti a loro specifiche caratteristiche o alle operazioni da effettuare, o il cui prezzo dipenda dalle fluttuazioni dei mercati finanziari su cui il professionista non esercita alcun controllo, e un avviso indicante che i risultati ottenuti in passato non costituiscono elementi indicativi riguardo ai risultati futuri;
- k) l'indicazione dell'eventuale esistenza di altre imposte e/o costi non versati tramite il professionista o non imposti da quest'ultimo;
- l) qualsiasi limite del periodo per il quale sono valide le informazioni fornite conformemente al presente paragrafo;
- m) le modalità di pagamento e di esecuzione;
- n) qualsiasi costo specifico aggiuntivo per il consumatore relativo all'utilizzazione del mezzo di comunicazione a distanza, se addebitato;
- o) qualora fattori ambientali o sociali siano integrati nella strategia di investimento del servizio finanziario, eventuali obiettivi ambientali o sociali perseguiti dal servizio finanziario;
- p) l'esistenza o la mancanza del diritto di recesso e, se tale diritto esiste, la sua durata e le condizioni per esercitarlo, comprese le informazioni relative all'importo che il consumatore può essere tenuto a versare e alle conseguenze derivanti dal mancato esercizio di detto diritto;
- q) la durata minima del contratto a distanza, in caso di prestazione permanente o periodica di servizi finanziari;
- r) eventuali diritti delle parti, secondo i termini del contratto a distanza, di porre fine allo stesso prima della sua scadenza ovvero unilateralmente, comprese le penali eventualmente stabilite dal contratto in tali casi;
- s) istruzioni pratiche e procedure per l'esercizio del diritto di recesso conformemente all'articolo 16 *ter*, paragrafo 1, comprendenti, tra l'altro, il numero di telefono del professionista e il suo indirizzo di posta elettronica o informazioni relative ad altri mezzi di comunicazione rilevanti ai fini dell'invio della dichiarazione di recesso e, per i contratti

di servizi finanziari conclusi mediante un'interfaccia online, informazioni circa l'esistenza e la collocazione della funzionalità di recesso di cui all'articolo 11 *bis*;

- t) qualsiasi clausola contrattuale che stabilisce la legislazione applicabile al contratto a distanza e/o il foro competente;
- u) la lingua o le lingue in cui sono comunicate le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari di cui al presente articolo, nonché la lingua o le lingue in cui il professionista, con l'accordo del consumatore, s'impegna a comunicare per la durata del contratto a distanza;
- v) se applicabile, la possibilità di avvalersi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e di ricorso cui sia assoggettato il professionista e le relative modalità di accesso;
- w) l'esistenza di fondi di garanzia o di altri dispositivi di indennizzo, non contemplati dalle direttive 2014/49/UE⁷ e 97/9/CE⁸ del Parlamento europeo e del Consiglio.

2. Gli Stati membri possono mantenere o introdurre nel diritto nazionale requisiti linguistici relativi alle informazioni di cui al paragrafo 1 onde garantire che tali informazioni siano facilmente comprese dal consumatore.

3. In caso di comunicazioni mediante telefonia vocale, l'identità del professionista e lo scopo commerciale della chiamata avviata dal professionista sono dichiarati in modo inequivocabile all'inizio di qualsiasi chiamata telefonica con il consumatore. Qualora la chiamata telefonica sia o possa essere registrata, il professionista ne informa altresì il consumatore.

4. In deroga al paragrafo 1, in caso di comunicazioni mediante telefonia vocale di cui al paragrafo 3, se il consumatore accetta esplicitamente, il professionista può fornire solo le informazioni di cui al paragrafo 1, lettere a), f), g), k) e p), prima che il consumatore sia vincolato dal contratto a distanza. In tal caso il professionista informa il consumatore della natura e della disponibilità delle altre informazioni di cui al paragrafo 1. Il professionista fornisce le altre informazioni di cui al paragrafo 1 su un supporto durevole immediatamente dopo la conclusione del contratto a distanza.

5. Qualora le informazioni di cui al paragrafo 1 siano fornite meno di un giorno prima che il consumatore sia vincolato dal contratto a distanza, gli Stati membri dispongono che il professionista invii al consumatore un promemoria sulla possibilità di recedere dal contratto a distanza e sulla procedura da seguire per il recesso, conformemente all'articolo 16 *ter*. Tale promemoria è fornito al consumatore, su un supporto durevole, tra uno e sette giorni dopo la conclusione del contratto a distanza.

6. Le informazioni di cui al paragrafo 1 sono fornite al consumatore su un supporto durevole e sono di facile lettura.

Su richiesta, le informazioni di cui al paragrafo 1 sono fornite ai consumatori con disabilità, compresi quelli con disabilità visive, in un formato adeguato e accessibile.

7. Fatta eccezione per le informazioni di cui al paragrafo 1, lettere a), f), g), k) e p), il professionista è autorizzato a stratificare le informazioni ove siano fornite per via elettronica.

Qualora le informazioni siano stratificate, deve essere possibile visualizzare, salvare e stampare le informazioni di cui al paragrafo 1 come un unico documento.

In tali casi, il professionista garantisce che al consumatore siano presentate tutte le informazioni precontrattuali di cui al paragrafo 1 prima della conclusione del contratto a distanza.

8. L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione di cui al presente articolo incombe al professionista.

9. Gli Stati membri possono adottare o mantenere disposizioni più rigorose in materia di

⁷ Direttiva 2014/49/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 aprile 2014, relativa ai sistemi di garanzia dei depositi (GU L 173 del 12.6.2014, pag. 149).

⁸ Direttiva 97/9/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 3 marzo 1997, relativa ai sistemi di indennizzo degli investitori (GU L 84 del 26.3.1997, pag. 22).

informazioni precontrattuali rispetto a quelle di cui al presente articolo, se tali disposizioni sono conformi al diritto dell'Unione.

10. Qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari contenga norme sulle informazioni da fornire al consumatore prima della conclusione del contratto, a detti specifici servizi finanziari si applicano soltanto le norme di tale altro atto dell'Unione, indipendentemente dal livello di dettaglio di tali norme, salvo che sia diversamente disposto in tale atto dell'Unione.

Qualora tale altro atto dell'Unione non contenga norme sulle informazioni relative al diritto di recesso, il professionista informa il consumatore dell'esistenza o della mancanza di tale diritto conformemente al paragrafo 1, lettera p).

Articolo 16 ter

Diritto di recesso da contratti a distanza per servizi finanziari

1. Gli Stati membri fanno in modo che il consumatore disponga di un periodo di 14 giorni di calendario per recedere da un contratto senza penali e senza dover indicare il motivo. Tale termine è esteso a 30 giorni di calendario per i contratti a distanza aventi per oggetto gli schemi pensionistici individuali.

Il periodo di recesso di cui al primo comma ha inizio:

- a) dal giorno della conclusione del contratto a distanza; o
- b) dal giorno in cui il consumatore riceve le condizioni contrattuali e le informazioni conformemente all'articolo 16 bis, se tale giorno è posteriore a quello indicato nella lettera a) del presente comma.

Qualora il consumatore non abbia ricevuto le condizioni contrattuali e le informazioni di cui all'articolo 16 bis, il periodo di recesso scade in ogni caso dopo 12 mesi e 14 giorni dalla conclusione del contratto a distanza. Questa disposizione non si applica se il consumatore non è stato informato del suo diritto di recesso conformemente all'articolo 16 bis, paragrafo 1, lettera p).

2. Il diritto di recesso non si applica:

- a) ai servizi finanziari ai consumatori il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che potrebbero aver luogo durante il periodo di recesso, quali ad esempio i servizi riguardanti:
 - operazioni di cambio,
 - strumenti del mercato monetario,
 - valori mobiliari,
 - quote di un organismo di investimento collettivo,
 - contratti a termine fermo ("futures") su strumenti finanziari, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti,
 - contratti a termine su tassi di interesse (FRA),
 - contratti swaps su tassi d'interesse, su valute o contratti di scambio connessi ad azioni o a indici azionari ("equity swaps"),
 - opzioni per acquistare o vendere qualsiasi strumento previsto dalla presente lettera, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti. Sono comprese in particolare in questa categoria le opzioni su valute e su tassi d'interesse;
- b) alle polizze di assicurazione viaggio e bagagli o alle analoghe polizze assicurative a breve termine di durata inferiore a un mese;
- c) ai contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su richiesta esplicita del consumatore prima che quest'ultimo eserciti il suo diritto di recesso.

3. Si ritiene che il consumatore abbia esercitato il proprio diritto di recesso entro il periodo di recesso di cui al paragrafo 1 se ha inviato la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza di tale periodo.

4. Se un servizio accessorio relativo al contratto di servizi finanziari a distanza è prestato dal professionista o da un terzo sulla base di un accordo tra tale terzo e il professionista, il consumatore non è vincolato dal contratto accessorio se esercita il suo diritto di recesso a norma del presente articolo. Qualora il consumatore scelga di porre fine al contratto accessorio, non gli è addebitato alcun costo.

5. Il presente articolo lascia impregiudicata qualsivoglia disposizione della legislazione nazionale che stabilisce il periodo di tempo durante il quale l'esecuzione del contratto non può avere inizio.

6. Qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari contenga norme sul diritto di recesso, a detti specifici servizi finanziari si applicano soltanto le norme sul diritto di recesso di tale atto dell'Unione, salvo che sia diversamente disposto in tale atto. Qualora tale altro atto dell'Unione conferisca agli Stati membri il diritto di scegliere tra il diritto di recesso e un'alternativa, come un periodo di riflessione, solo le corrispondenti norme di tale atto dell'Unione si applicano a tali servizi finanziari specifici, salvo che sia diversamente disposto in tale altro atto dell'Unione.

7. In deroga al presente articolo, gli Stati membri possono scegliere, per quanto riguarda il diritto di recesso o un periodo di riflessione, di applicare invece le disposizioni sottoelencate ai servizi finanziari seguenti:

- a) l'articolo 14, paragrafo 6, della direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio⁹ ai contratti di credito esentati dall'ambito di applicazione di tale direttiva ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 2, della stessa; e
- b) gli articoli 26 e 27 della direttiva (UE) 2023/2225 del Parlamento europeo e del Consiglio¹⁰ ai contratti di credito esentati dall'ambito di applicazione di tale direttiva ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2, della stessa.

Articolo 16 quater

Pagamento del servizio prestato prima del recesso

1. Il consumatore che esercita il diritto di recesso a norma dell'articolo 16 *ter* può essere tenuto a pagare solo l'importo del servizio effettivamente prestato dal professionista conformemente al contratto a distanza. Il consumatore paga senza indebito ritardo tale servizio. L'importo non può:

- a) eccedere un importo proporzionale all'importanza del servizio già prestato in rapporto a tutte le prestazioni previste dal contratto a distanza;
- b) essere tale da poter costituire una penale.

2. Gli Stati membri possono prevedere che i consumatori non siano tenuti a pagare alcun importo allorché recedono da un contratto di assicurazione.

3. Il professionista non può esigere dal consumatore il pagamento di un importo in base al paragrafo 1 del presente articolo se non è in grado di provare che il consumatore è stato debitamente informato dell'importo dovuto, in conformità dell'articolo 16 *bis*, paragrafo 1, lettera p). Tuttavia, il professionista non può esigere tale pagamento se ha dato inizio all'esecuzione del contratto prima della scadenza del periodo di recesso di cui all'articolo 16 *ter*, paragrafo 1, senza che vi fosse una

⁹ Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 60 del 28.2.2014, pag. 34).

¹⁰ Direttiva (UE) 2023/2225 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 ottobre 2023, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 2008/48/CE (GU L 2023/2225, del 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

preventiva richiesta del consumatore.

4. Il professionista è tenuto a rimborsare al consumatore, quanto prima e al più tardi entro 30 giorni di calendario dalla data in cui il professionista riceve la comunicazione di recesso, tutti gli importi da questo versatigli in conformità del contratto a distanza, ad eccezione dell'importo di cui al paragrafo 1.

5. Il consumatore restituisce al professionista, quanto prima e al più tardi entro 30 giorni di calendario dalla data in cui recede dal contratto, qualsiasi importo abbia ricevuto dal professionista.

Articolo 16 quinquies

Spiegazioni adeguate

1. Gli Stati membri provvedono affinché i professionisti siano tenuti a fornire al consumatore spiegazioni adeguate sui contratti di servizi finanziari proposti per consentirgli di valutare se il contratto e i servizi accessori proposti siano adatti alle sue esigenze e alla sua situazione finanziaria. Tali spiegazioni sono fornite al consumatore gratuitamente e anteriormente alla conclusione del contratto. Le spiegazioni comprendono gli elementi seguenti:

- a) le informazioni precontrattuali richieste;
- b) le caratteristiche essenziali del contratto proposto, compresi gli eventuali servizi accessori;
- c) gli effetti specifici che il contratto proposto può avere sul consumatore, incluse, se del caso, le conseguenze del mancato pagamento o di ritardi di pagamento da parte del consumatore.

2. Gli Stati membri possono precisare le modalità e la portata della comunicazione delle spiegazioni di cui al paragrafo 1. Gli Stati membri possono adattare le modalità e la portata in base al contesto nel quale il servizio finanziario è offerto, al destinatario e alla natura del servizio finanziario offerto.

3. Gli Stati membri provvedono affinché, qualora il professionista utilizzi strumenti online, il consumatore abbia il diritto di chiedere e ottenere l'intervento umano nella stessa lingua utilizzata per le informazioni precontrattuali fornite in conformità dell'articolo 16 bis, paragrafo 1, nella fase precontrattuale e, in casi giustificati, dopo la conclusione del contratto a distanza.

4. L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi relativi alle spiegazioni adeguate di cui al presente articolo incombe al professionista.

5. Qualora un altro atto dell'Unione che disciplina specifici servizi finanziari contenga norme sulle spiegazioni adeguate da fornire al consumatore, a detti specifici servizi finanziari si applicano soltanto le norme sulle spiegazioni adeguate di tale atto dell'Unione, salvo che sia diversamente disposto in tale atto dell'Unione.

Articolo 16 sexies

Protezione supplementare relativa alle interfacce online

1. Fatti salvi la direttiva 2005/29/CE e il regolamento (UE) 2016/679, gli Stati membri provvedono affinché i professionisti, nel concludere i contratti di servizi finanziari a distanza, non progettino, organizzino o gestiscano le loro interfacce online, quali definite all'articolo 3, lettera m), del regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio¹¹, in modo da indurre in errore o manipolare i consumatori che sono destinatari del servizio o altrimenti distorcere o compromettere la loro capacità di prendere decisioni libere e informate. In particolare, gli Stati membri adottano misure che, conformemente al diritto dell'Unione, riguardano almeno una delle seguenti pratiche utilizzate dai professionisti:

¹¹ Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 ottobre 2022, relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE (regolamento sui servizi digitali) (GU L 277 del 27.10.2022, pag. 1).

- a) attribuire maggiore rilevanza a talune scelte nel chiedere ai consumatori che sono destinatari del loro servizio di prendere una decisione;
- b) chiedere ripetutamente che i consumatori che sono destinatari del servizio effettuino una scelta laddove tale scelta sia già stata fatta, specialmente presentando pop-up che interferiscono con l'esperienza dell'utente; oppure
- c) rendere la procedura di recesso da un servizio più difficile della procedura di sottoscrizione dello stesso.

2. Gli Stati membri possono adottare o mantenere disposizioni più rigorose per quanto riguarda i requisiti per i professionisti di cui al paragrafo 1, se le disposizioni sono conformi al diritto dell'Unione.

CAPO IV

ALTRI DIRITTI DEL CONSUMATORE

Articolo 17

Ambito di applicazione

1. Gli articoli 18 e 20 si applicano ai contratti di vendita. Detti articoli non si applicano ai contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale.
2. Gli articoli 19, 21 e 22 si applicano ai contratti di vendita e ai contratti di servizio e ai contratti di fornitura di acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento o contenuto digitale.

Articolo 18

Consegna

1. Salvo che le parti abbiano concordato altrimenti in merito al termine di consegna, il professionista consegna i beni mediante il trasferimento del possesso o del controllo fisico dei beni al consumatore senza indebito ritardo e comunque non oltre trenta giorni dalla conclusione del contratto.

2. Se il professionista non adempie all'obbligo di consegna dei beni al termine concordato con il consumatore o entro il termine di cui al paragrafo 1, il consumatore lo invita ad effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze. Se il professionista non consegna i beni entro detto termine supplementare, il consumatore ha diritto di risolvere il contratto.

Il primo comma non si applica ai contratti di vendita qualora il professionista abbia rifiutato di consegnare i beni o qualora la consegna entro il periodo di consegna convenuto sia essenziale, tenuto conto di tutte le circostanze che accompagnano la conclusione del contratto, o qualora il consumatore informi il professionista, prima della conclusione del contratto, che la consegna entro o ad una data determinata è essenziale. In tali casi, se il professionista omette di consegnare i beni al momento concordato con il consumatore o entro il termine di cui al paragrafo 1, il consumatore ha diritto alla risoluzione del contratto ipso iure.

3. A seguito della risoluzione del contratto, il professionista rimborsa senza indebito ritardo tutti gli importi versati in esecuzione del contratto.

4. Oltre alla risoluzione del contratto in conformità del paragrafo 2, il consumatore può avvalersi di altri rimedi previsti dalla legislazione nazionale.

Articolo 19

Tariffe per l'utilizzo di mezzi di pagamento

Gli Stati membri vietano ai professionisti di imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista per l'uso di detti strumenti.

Articolo 20

Il passaggio del rischio

Nei contratti in cui il professionista spedisce i beni al consumatore, il rischio di perdita o danneggiamento dei beni è trasferito al consumatore quando quest'ultimo, o un terzo da lui designato e diverso dal vettore, acquisisce il possesso fisico dei beni. Tuttavia, il rischio è trasferito al consumatore al momento della consegna al vettore, se il consumatore ha incaricato il vettore del trasporto dei beni e il vettore scelto non è stato proposto dal professionista, fatti salvi i diritti del consumatore nei confronti del vettore.

Articolo 21

Comunicazione telefonica

Gli Stati membri garantiscono che, qualora il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non sia tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista.

Il primo comma lascia impregiudicato il diritto degli operatori di servizi di telecomunicazione di applicare una tariffa per dette telefonate.

Articolo 22

Pagamenti supplementari

Prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, il professionista chiede il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista. Se il professionista non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l'ha dedotto utilizzando opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare, il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento.

CAPO V

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 23

Applicazione

1. Gli Stati membri garantiscono che esistano mezzi adeguati ed efficaci per assicurare il rispetto delle disposizioni della presente direttiva.

2. I mezzi di cui al paragrafo 1 comprendono disposizioni che, secondo il diritto nazionale, permettano a uno o più dei seguenti organismi di adire i tribunali o gli organi amministrativi competenti per fare applicare le disposizioni nazionali di recepimento della presente direttiva:

- a) enti pubblici o loro rappresentanti;

- b) organizzazioni di consumatori aventi un legittimo interesse a proteggere i consumatori;
- c) associazioni di categoria aventi un interesse legittimo.

Articolo 24

Sanzioni

1. Gli Stati membri determinano le norme in materia di sanzioni applicabili alle violazioni delle disposizioni nazionali adottate conformemente alla presente direttiva e prendono tutti i provvedimenti necessari per garantirne l'attuazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.

2. Gli Stati membri assicurano che, ai fini dell'irrogazione delle sanzioni, si tenga conto dei seguenti criteri, non esaustivi e indicativi, ove appropriati:

- a) natura, gravità, entità e durata della violazione;
- b) eventuali azioni intraprese dal professionista per attenuare il danno subito dai consumatori o per porvi rimedio;
- c) eventuali violazioni commesse in precedenza dal professionista;
- d) i benefici finanziari conseguiti o le perdite evitate dal professionista in conseguenza della violazione, se i relativi dati sono disponibili;
- e) sanzioni inflitte al professionista per la stessa violazione in altri Stati membri in casi transfrontalieri in cui informazioni relative a tali sanzioni sono disponibili attraverso il meccanismo istituito dal regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio¹²;
- f) eventuali altri fattori aggravanti o attenuanti applicabili alle circostanze del caso.

3. Gli Stati membri provvedono a che, quando le sanzioni devono essere inflitte a norma dell'articolo 21 del regolamento (UE) 2017/2394, esse possano essere di tipo pecuniario, inflitte attraverso un procedimento amministrativo o giudiziario o entrambi, e per un importo massimo che sia almeno pari al 4 % del fatturato annuo del professionista nello Stato membro o negli Stati membri interessati.

4. Per i casi in cui deve essere inflitta una sanzione pecuniaria a norma del paragrafo 3, ma informazioni sul fatturato annuo del professionista non sono disponibili, gli Stati membri introducono la possibilità di imporre sanzioni pecuniarie il cui importo massimo sia di almeno 2 milioni di EUR.

5. Entro il 28 novembre 2021 gli Stati membri notificano alla Commissione le norme e le misure di cui al paragrafo 1, e la informano immediatamente delle eventuali successive modificazioni.

6. Per quanto riguarda le violazioni delle misure adottate a norma delle disposizioni di cui all'articolo 3, paragrafo 1 *ter*, applicabili ai contratti a distanza di servizi finanziari ai consumatori, laddove debbano essere irrogate sanzioni a norma dell'articolo 21 del regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, gli Stati membri fanno in modo che esse includano la possibilità di irrogare sanzioni pecuniarie attraverso un procedimento amministrativo o di avviare un procedimento giudiziario per la loro irrogazione, o entrambi.

Articolo 25

Carattere imperativo della direttiva

¹² Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1).

Se il diritto applicabile al contratto è quello di uno Stato membro, i consumatori non possono rinunciare ai diritti conferiti loro dalle misure nazionali di recepimento della presente direttiva.

Eventuali clausole contrattuali che escludano o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti derivanti dalla presente direttiva, non vincolano il consumatore.

Articolo 26

Informazione

Gli Stati membri adottano misure appropriate per informare il consumatore e il professionista delle disposizioni nazionali di recepimento della presente direttiva e, se del caso, incoraggiano i professionisti e i responsabili del codice quali definiti all'articolo 2, lettera g), della direttiva 2005/29/CE ad informare i consumatori in merito ai propri codici di condotta.

Articolo 27

Fornitura non richiesta

Il consumatore è esonerato dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di beni, acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento o contenuto digitale o di prestazione non richiesta di servizi, vietate dall'articolo 5, paragrafo 5, e al punto 29 dell'allegato I della direttiva 2005/29/CE. In tali casi, l'assenza di una risposta da parte del consumatore in seguito a tale fornitura non richiesta non costituisce consenso.

Articolo 28

Recepimento

1. Gli Stati membri adottano e pubblicano, entro il 13 dicembre 2013, le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva. Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali misure in forma di documenti. La Commissione utilizza detti documenti ai fini della relazione di cui all'articolo 30.

Essi applicano tali misure a decorrere dal 13 giugno 2014.

Quando gli Stati membri adottano tali misure, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un siffatto riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità di tale riferimento sono stabilite dagli Stati membri.

2. Le disposizioni della presente direttiva si applicano ai contratti conclusi dopo il 13 giugno 2014.

Articolo 29

Obblighi di informare

1. Qualora uno Stato membro si avvalga di una delle opzioni normative di cui all'articolo 3, paragrafo 4, all'articolo 6, paragrafi 7 e 8, all'articolo 7, paragrafo 4, all'articolo 8, paragrafo 6, all'articolo 9, paragrafi 1 *bis* e 3, all'articolo 16, secondo e terzo comma, **all'articolo 16 *bis*, paragrafi 2 e 9, all'articolo 16 *ter*, paragrafo 7 e all'articolo 16 *sexies***, ne informa la Commissione entro il **19 dicembre 2025**, comunicandole altresì le eventuali successive modifiche.

2. La Commissione garantisce che le informazioni di cui al paragrafo 1 siano facilmente accessibili ai consumatori e ai professionisti, tra l'altro su un apposito sito web.

3. La Commissione trasmette le informazioni di cui al paragrafo 1 agli altri Stati membri e al Parlamento europeo. La Commissione consulta le parti interessate in merito a dette informazioni.

Articolo 30

Presentazione di relazioni da parte della Commissione e riesame

Entro il 13 dicembre 2016, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della presente direttiva. Detta relazione include in particolare una valutazione delle disposizioni della presente direttiva concernenti il contenuto digitale, compreso il diritto di recesso. Se del caso, la relazione è corredata di proposte legislative per adeguare la presente direttiva agli sviluppi nel settore dei diritti del consumatore.

CAPO VI

DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 31

Abrogazioni

La direttiva 85/577/CEE e la direttiva 97/7/CE, come modificata dalla direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori¹³, e dalle direttive 2005/29/CE e 2007/64/CE, sono abrogate a decorrere dal 13 giugno 2014.

I riferimenti alle direttive abrogate si intendono fatti alla presente direttiva e vanno letti secondo la tavola di concordanza di cui all'allegato II.

Articolo 32

Modifica della direttiva 93/13/CEE

Nella direttiva 93/13/CEE, è inserito il seguente articolo:

«Articolo 8 bis

1. Quando uno Stato membro adotta disposizioni conformemente all'articolo 8, ne informa la Commissione, così come di qualsiasi successiva modifica, in particolare qualora tali disposizioni:

- estendano la valutazione di abusività a clausole contrattuali negoziate individualmente o all'adeguatezza del prezzo o della remunerazione, oppure
- contengano liste di clausole contrattuali che devono essere considerate abusive.

2. La Commissione garantisce che le informazioni di cui al paragrafo 1 siano facilmente accessibili ai consumatori e ai professionisti, tra l'altro su un apposito sito web.

3. La Commissione trasmette le informazioni di cui al paragrafo 1 agli altri Stati membri e al Parlamento europeo. La Commissione consulta le parti interessate in merito a dette informazioni.»

Articolo 33

Modifica della direttiva 1999/44/CE

Nella direttiva 1999/44/CE, è inserito il seguente articolo:

«Articolo 8 bis

Obblighi di informazione

1. Quando uno Stato membro, conformemente all'articolo 8, paragrafo 2, adotta le disposizioni di

¹³ GU L 271 del 9.10.2002, pag. 16.

protezione dei consumatori più rigorose di quelle di cui all'articolo 5, paragrafi da 1 a 3, e all'articolo 7, paragrafo 1, ne informa la Commissione, così come di qualsiasi successiva modifica.

2. La Commissione garantisce che le informazioni di cui al paragrafo 1 siano facilmente accessibili ai consumatori e ai venditori, tra l'altro su un apposito sito web.

3. La Commissione trasmette le informazioni di cui al paragrafo 1 agli altri Stati membri e al Parlamento europeo. La Commissione consulta le parti interessate in merito a dette informazioni.»

Articolo 34

Entrata in vigore

La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Articolo 35

Destinatari

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

ALLEGATO I

Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso

A. Istruzioni tipo sul recesso

Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno [1.]

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci [2] della Sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (per esempio una lettera inviata per posta o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio [3.]

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

Effetti del recesso

Se Lei recede dal presente contratto, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della Sua decisione di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso [4.]

[5]

[6]

Istruzioni per la compilazione:

[1.] Inserire uno dei seguenti testi tra virgolette:

- a) in caso di un contratto di servizi o di un contratto per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale che non è fornito su un supporto materiale: «della conclusione del contratto.»;
- b) nel caso di un contratto di vendita: «in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dei beni.»;
- c) nel caso di un contratto relativo a beni multipli ordinati dal consumatore in un solo ordine e consegnati separatamente: «in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene.»;
- d) nel caso di un contratto relativo alla consegna di un bene consistente di lotti o pezzi multipli:

«in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo.»;

- e) nel caso di un contratto per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo: «in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico del primo bene.»

[2] Inserire il nome, l'indirizzo geografico, il numero di telefono e l'indirizzo di posta elettronica.

[3] Se si è tenuti a fornire una funzionalità per consentire al consumatore di recedere dal contratto concluso online, inserire quanto segue: “È inoltre possibile esercitare il diritto di recesso online su [inserire l'indirizzo Internet o un'altra spiegazione adeguata in merito a dove è disponibile la funzionalità di recesso]. Se si utilizza questa funzionalità online, trasmetteremo senza indebito ritardo un avviso di ricevimento del recesso su un supporto durevole (ad esempio tramite posta elettronica), compresi il suo contenuto e la data e l'ora della sua trasmissione.”. Se si dà al consumatore la possibilità di compilare e inviare elettronicamente le informazioni relative al suo recesso dal contratto sul proprio sito web, inserire quanto segue: “Il modulo tipo di recesso o qualsiasi altra esplicita dichiarazione si possono anche compilare e inviare elettronicamente sul nostro sito web [inserire l'indirizzo]. Nel caso si scelga detta opzione, trasmetteremo senza ritardo una conferma di ricevimento del recesso su un supporto durevole (ad esempio tramite posta elettronica).”

[4] Per i contratti di vendita nei quali Lei non ha offerto di ritirare i beni in caso di recesso, inserire quanto segue: «Il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento dei beni oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte del consumatore di aver rispedito i beni, se precedente.»

[5] Se il consumatore ha ricevuto i beni oggetto del contratto:

a) Inserire:

— «Ritireremo i beni.»; oppure

— «È pregato di spedire i beni o di consegnarli a noi o a ... [inserire il nome e l'indirizzo geografico, se del caso, della persona da Lei autorizzata a ricevere i beni], senza indebiti ritardi e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ci ha comunicato il suo recesso dal presente contratto. Il termine è rispettato se Lei spedisce i beni prima della scadenza del periodo di 14 giorni.»

b) Inserire:

— «I costi della restituzione dei beni saranno a nostro carico.»,

— «I costi diretti della restituzione dei beni saranno a Suo carico.»,

— Se, in un contratto a distanza, Lei non offre di sostenere il costo della restituzione dei beni e questi ultimi, per loro natura, non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta: «Il costo diretto di ... EUR [inserire l'importo] per la restituzione dei beni sarà a Suo

carico.»; oppure se il costo della restituzione dei beni non può essere ragionevolmente calcolato in anticipo: «Il costo diretto della restituzione dei beni sarà a Suo carico. Il costo è stimato essere pari a un massimo di circa ... EUR [inserire l'importo].», oppure

— Se, in caso di un contratto negoziato fuori dei locali commerciali, i beni, per loro natura, non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta e sono stati consegnati al domicilio del consumatore alla data di conclusione del contratto: «Ritireremo i beni a nostre spese.»

c) inserire: «Lei è responsabile solo della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni.»

[6] In caso di un contratto per la fornitura di acqua, gas ed elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento, inserire quanto segue: «Se Lei ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura di acqua/gas elettricità/teleriscaldamento [cancellare la dicitura inutile] durante il periodo di recesso, è tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui Lei ci ha comunicato il Suo recesso dal presente contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.»

B. Modulo di recesso tipo

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

— Destinatario [il nome, l'indirizzo geografico e l'indirizzo di posta elettronica devono essere inseriti dal professionista]:

— Con la presente io/noi (*) notificiamo il recesso dal mio/nostro (*) contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (*)

— Ordinato il (*)/ricevuto il (*)

— Nome del/dei consumatore(i)

— Indirizzo del/dei consumatore(i)

— Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)

— Data

(*) Cancellare la dicitura inutile.

ALLEGATO II

Tavola di concordanza

Direttiva 85/577/CEE	Direttiva 97/7/CE	Presente direttiva
Articolo 1		Articolo 3, in combinato disposto con l'articolo 2, punti 8 e 9, e l'articolo 16, lettera h)
	Articolo 1	Articolo 1, in combinato disposto con l'articolo 2, punto 7
Articolo 2		Articolo 2, punti 1 e 2
	Articolo 2, punto 1	Articolo 2, punto 7
	Articolo 2, punto 2	Articolo 2, paragrafo 1
	Articolo 2, punto 3	Articolo 2, paragrafo 2
	Articolo 2, punto 4, prima frase	Articolo 2, paragrafo 7
	Articolo 2, punto 4, seconda frase	
	Articolo 2, punto 5	
Articolo 3, paragrafo 1		Articolo 3, paragrafo 4
Articolo 3, paragrafo 2, lettera a)		Articolo 3, paragrafo 3, lettere e) e f)
Articolo 3, paragrafo 2, lettera b)		Articolo 3, paragrafo 3, lettera j)
Articolo 3, paragrafo 2, lettera c)		
Articolo 3, paragrafo 2, lettera d)		Articolo 3, paragrafo 3, lettera d)
Articolo 3, paragrafo 2, lettera e)		Articolo 3, paragrafo 3, lettera d)
Articolo 3, paragrafo 3		—
	Articolo 3, paragrafo 1, primo trattino	Articolo 3, paragrafo 3, lettera d)
	Articolo 3, paragrafo 1, secondo trattino	Articolo 1, paragrafo 3, lettera l)
	Articolo 3, paragrafo 1, terzo trattino	Articolo 3, paragrafo 3, lettera m)
	Articolo 3, paragrafo 1, quarto trattino	Articolo 3, paragrafo 3, lettere e) e f)
	Articolo 3, paragrafo 1, quinto trattino	Articolo 6, paragrafo 3 e articolo 16, lettera k), letto in combinato disposto con l'articolo 2, punto 13
	Articolo 3, paragrafo 2, primo trattino	Articolo 3, paragrafo 3, lettera j)

Direttiva 85/577/CEE	Direttiva 97/7/CE	Presente direttiva
	Articolo 3, paragrafo 2, secondo trattino	Articolo 3, paragrafo 3, lettera f) (per la locazione di alloggi a scopo residenziale), lettera g) (per i circuiti «tutto compreso»), lettera h) (per la multiproprietà), lettera k) (per il trasporto passeggeri con alcune eccezioni) e articolo 16, lettera l) (esenzione dal diritto di recesso)
Articolo 4, prima frase		Articolo 6, paragrafo 1, lettere b), c) e h), articolo 7, paragrafi 1 e 2
Articolo 4, seconda frase		Articolo 6, paragrafo 1, lettera a) e articolo 7, paragrafo 1
Articolo 4, terza frase		Articolo 6, paragrafo 1
Articolo 4, quarta frase		Articolo 10
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera a)	Articolo 6, paragrafo 1, lettere b) e c)
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera b)	Articolo 6, paragrafo 1, lettera a)
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera c)	Articolo 6, paragrafo 1, lettera e)
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera d)	Articolo 6, paragrafo 1, lettera e)
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera e)	Articolo 6, paragrafo 1, lettera g)
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera f)	Articolo 6, paragrafo 1, lettera h)
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera g)	Articolo 6, paragrafo 1, lettera f)
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera h)	—
	Articolo 4, paragrafo 1, lettera i)	Articolo 6, paragrafo 1, lettere o) e p)
	Articolo 4, paragrafo 2	Articolo 6, paragrafo 1, combinato disposto con l'articolo 8, paragrafi 1, 2 e 4
	Articolo 4, paragrafo 3	Articolo 8, paragrafo 5
	Articolo 5, paragrafo 1	Articolo 8, paragrafo 7
	Articolo 5, paragrafo 2	Articolo 3, paragrafo 3, lettera m)
	Articolo 6, paragrafo 1	Articolo 9, paragrafi 1 e 2, articolo 10, articolo 13, paragrafo 2, articolo 14
	Articolo 6, paragrafo 2	Articolo 13 e articolo 14, paragrafo 1, secondo e terzo comma

Direttiva 85/577/CEE	Direttiva 97/7/CE	Presente direttiva
	Articolo 6, paragrafo 3, primo trattino	Articolo 16, lettera a)
	Articolo 6, paragrafo 3, secondo trattino	Articolo 16, lettera b)
	Articolo 6, paragrafo 3, terzo trattino	Articolo 16, lettere c) e d)
	Articolo 6, paragrafo 3, quarto trattino	Articolo 16, lettera i)
	Articolo 6, paragrafo 3, quinto trattino	Articolo 16, lettera j)
	Articolo 6, paragrafo 3, sesto trattino	Articolo 3, paragrafo 3, lettera c)
	Articolo 6, paragrafo 4	Articolo 15
	Articolo 7, paragrafo 1	Articolo 18, paragrafo 1 (relativo ai contratti di vendita)
	Articolo 7, paragrafo 2	Articolo 18, paragrafi 2, 3 e 4
	Articolo 7, paragrafo 3	—
	Articolo 8	—
	Articolo 9	Articolo 27
	Articolo 10	— (cfr. anche l'articolo 13 della direttiva 2002/ 58/CE)
	Articolo 11, paragrafo 1	Articolo 23, paragrafo 1
	Articolo 11, paragrafo 2	Articolo 23, paragrafo 2
	Articolo 11, paragrafo 3, lettera a)	Articolo 6, paragrafo 9, per l'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione pre-contrattuale; per il resto: —
	Articolo 11, paragrafo 3, lettera b)	Articolo 24, paragrafo 1
	Articolo 11, paragrafo 4	—
	Articolo 12, paragrafo 1	Articolo 25
	Articolo 12, paragrafo 2	—
	Articolo 13	Articolo 3, paragrafo 2
	Articolo 14	Articolo 4
	Articolo 15, paragrafo 1	Articolo 28, paragrafo 1
	Articolo 15, paragrafo 2	Articolo 28, paragrafo 1
	Articolo 15, paragrafo 3	Articolo 28, paragrafo 1
	Articolo 15, paragrafo 4	Articolo 30
	Articolo 16	Articolo 26
	Articolo 17	—
	Articolo 18	Articolo 34
	Articolo 19	Articolo 35
Articolo 5, paragrafo 1		Articoli 9 e 11

Direttiva 85/577/CEE	Direttiva 97/7/CE	Presente direttiva
Articolo 5, paragrafo 2		Articolo 12
Articolo 6		Articolo 25
Articolo 7		Articoli 13, 14 e 15
Articolo 8		Articolo 4

Allegato del regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 2004, sulla cooperazione tra autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori («Regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori») ¹⁴	Inteso come riferimento a
Paragrafi 2, e 11	Presente direttiva

¹⁴ GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.