



STUDIOMICURACA,
Avvocati, Fiscalisti & Associati
Studio legale / Law Firm

MILANO
ROMA
BOLOGNA

MILANO
BOLOGNA
F. Misuraca
A. Faraudo

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com

ROMA
D. Sgro

DANIMARCA

TUTELA DEL CONSUMATORE IN DANIMARCA

di

Avv. Francesco Misuraca

www.smaf-legal.com

Premessa

Nel recepimento delle direttive in argomento la Danimarca ha esteso la tutela dei consumatori non solo alle persone fisiche ma anche alle persone giuridiche quando operano al di fuori della loro attività imprenditoriale.

In base al *Marketing Practices Act* No. 1389 del 21 dicembre 2005, entrato in vigore l'1 luglio 2006 (e per talune altre parti il 1 gennaio 2007), è previsto l'obbligo generale (nel pubblico interesse) per i venditori di non fare uso di pratiche sleali nei confronti di consumatori.

Elementi di base della tutela del consumatore

Un venditore non può avvicinare i clienti con la posta elettronica, con sistemi di chiamata automatica e fax (mentre le vendite telefoniche sono regolate dall'*Act on Certain Consumer Agreements*) al fine di vendere prodotti, immobili, lavori e servizi se il destinatario non ha autorizzato il venditore a fare ciò. Durante il primo contatto il venditore deve informare chiaramente il consumatore che egli ha diritto di rifiutare le comunicazioni che potranno provenire dal venditore; non possono essere richiesti pagamenti per comunicare o notificare informazioni.

Quando viene fatta una offerta per l'acquisto di un bene o di un servizio devono essere fornite tutte le opportune informazioni che consentono di decidere con obiettività l'acquisto relative alla funzionalità, durata, natura rischiosa e manutenzione dell'oggetto dell'acquisto.

20123 MILANO (MI), Italia
Via Monti, 8
tel.: +(39 02) 006 15 017
fax: +(39 02) 700 50 81 00

00198 ROMA (RM), Italia
Via Savoia, 78
Tel.: +(39) 06 92 938 008
fax.: +(39) 06 8928 10 51

40123 BOLOGNA, Italia
Via Urbana, 5/3
tel.: +(39 051) 64 40 543
fax: +(39 051) 09 52 565

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com



M I L A N O
B O L O G N A
F. Misuraca
A. Faraudo

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com

R O M A
D. Sgro

Il marketing rivolto a bambini e minori in genere deve essere adeguato alla loro credulità, mancanza di esperienza e di senso critico, non deve incitarli all'uso della violenza, all'uso di sostanze tossiche (compresi gli alcolici) o altri comportamenti pericolosi e sconsiderati.

Le campagne di vendite promozionali devono essere presentate in modo tale che i termini della offerta siano chiari e facilmente accessibili al consumatore con chiara indicazione del valore di ogni servizio addizionale; quando il venditore rivolge una offerta di acquisto di beni o servizi ad un prezzo particolare ritenendo ragionevolmente di non essere in grado di soddisfare la quantità di domanda che il consumatore ragionevolmente esprime in rapporto alla offerta ricevuta, in tale caso, il venditore dovrà dare avviso di ciò nella sua offerta.

Il venditore non può offrire sconti o altri benefici tramite il rilascio di stampati o buoni acquisto prima dell'acquisto del prodotto e della erogazione del servizio; l'uso di stampati e buoni acquisto che offrono sconti ed altri privilegi è possibile dopo l'acquisto del bene o servizio a condizione che su di essi sia chiaramente riportato il nome dell'emittente o dell'impresa ed il valore in valuta danese.

Quando un prodotto è posto in vendita esso deve riportare chiaramente le informazioni sulla etichetta, o altrove, del prezzo, compresa l'IVA e tutte le eventuali altre spese accessorie; se non è possibile indicare il prezzo sul prodotto deve essere riportata la indicazione di una base di calcolo di esso; se non è possibile nemmeno indicare una base di calcolo, allora, dovrà essere indicato il prezzo o la base di calcolo di un campione rappresentativo; nei prodotti confezionati deve apparire il prezzo in relazione al peso netto del contenuto.

I venditori non devono utilizzare marchi commerciali o altri mezzi simili che non appartengono a loro o che possono causare confusione.

Il *Marketing Practices Act* No. 1389 del 21 dicembre 2005 istituisce l'istituto rappresentativo del Consumer Ombudsman per la tutela degli interessi collettivi dei consumatori. L'Ombudsman ha compiti di monitoraggio sulla applicazione della legge a tutela dei consumatori; può richiedere a soggetti terzi che siano resi noti dettagli

20123 MILANO (MI), Italia
Via Monti, 8
tel.: +(39 02) 006 15 017
fax: +(39 02) 700 50 81 00

00198 ROMA (RM), Italia
Via Savoia, 78
Tel.: +(39) 06 92 938 008
fax.: +(39) 06 8928 10 51

40123 BOLOGNA, Italia
Via Urbana, 5/3
tel.: +(39 051) 64 40 543
fax: +(39 051) 09 52 565



MILANO
BOLOGNA
F. Misuraca
A. Faraudo

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com

ROMA
D. Sgro

considerati utili per la propria attività; i componenti di esso sono nominati dal Ministero della Famiglia e della Tutela dei Consumatori e restano in carica per sei anni; nell'ambito delle sue competenze esso prende decisioni che non sono appellabili; nel caso in cui un venditore non rispetta un ordine emesso dall'*Ombudsman* questo potrà emettere una ingiunzione adatta a fare applicare la sua decisione; elabora *guideline* per le attività di marketing di specifici settori nell'interesse dei consumatori; su richieste di terzi potrà dare un proprio parere di conformità legale riguardo ad accordi commerciali. La parte contro cui viene emessa una ingiunzione dall'Ombudsman, per conflitto con la normativa a tutela dei consumatori, potrà richiedere che essa sia accertata dal tribunale. Nel caso che una pluralità di consumatori faccia reclamo per violazione della normativa a tutela dei consumatori richiedendo risarcimento dei danni, l'Ombudsman potrà unificare la pratica e trattarla come una unica causa. Nel caso di ricorso pendente davanti al giudice ordinario proposto da un consumatore l'Ombudsman potrà adottare dei provvedimenti cautelari in attesa della decisione finale. La mancata osservanza di decisioni adottate dal tribunale ordinario o dall'Ombudsman comporta l'applicazione di sanzioni anche penali che prevedono anche l'arresto fino a 4 mesi.

Clausole vessatorie

In presenza di clausole vessatorie in un contratto è prevista la possibilità di recedere da esso non solo nei casi di contratti *Business to Consumer* (B2C) ma più in generale per tutti i contratti. Sono considerate vessatorie le clausole che provocano un "significativo squilibrio" nella prestazione del consumatore senza alcun riferimento alla "buona fede", ciò diminuisce l'onere della prova per il consumatore.

In presenza di clausole contrattuali vessatorie, l'eventuale intervento del giudice consente di annullare le stesse, ma, anche di correggerle ed adattarle o addirittura di modificare l'intero contratto.

20123 MILANO (MI), Italia
Via Monti, 8
tel.: +(39 02) 006 15 017
fax: +(39 02) 700 50 81 00

00198 ROMA (RM), Italia
Via Savoia, 78
Tel.: +(39) 06 92 938 008
fax.: +(39) 06 8928 10 51

40123 BOLOGNA, Italia
Via Urbana, 5/3
tel.: +(39 051) 64 40 543
fax: +(39 051) 09 52 565



MILANO
BOLOGNA
F. Misuraca
A. Farauco

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com

ROMA
D. Sgro

Conformità dei beni al contratto

Il venditore è tenuto entro 24 mesi dalla consegna a rispondere ai reclami del consumatore per difformità dei prodotti, a sostenere il trasporto, ad eseguire le riparazioni o a sostituire un prodotto difettoso senza costi per il consumatore.

Vizi del prodotto

In base alla disciplina sulla vendita il diritto di garanzia può essere fatto valere entro 24 mesi per tutti i tipi di beni, compresi i beni usati. Il venditore è tenuto entro tale termine a rispondere ai reclami, pagare il trasporto, eseguire le riparazioni o sostituire il prodotto difettoso senza costi per il consumatore.

Termine di garanzia del prodotto

È possibile richiedere la riparazione o la sostituzione entro il termine di garanzia biennale per non più di due volte; oltre detto termine, si dovrà rimborsare il prezzo al consumatore.

Il venditore non può esimersi dall'obbligo di fornire la garanzia al consumatore né potrà demandare l'adempimento dell'obbligo al produttore.

Azioni legali per difetti del prodotto

La responsabilità del venditore entro i primi sei mesi dalla vendita per difetti si presume. Incomberà al venditore la prova che il difetto del bene non gli è imputabile. Il prezzo del bene da praticare al consumatore deve essere quello apposto sull'etichetta, anche in caso di errore del venditore, salvo che il consumatore non sia consapevole dell'errore compiuto.

Il venditore sopporta il rischio che il prodotto già venduto sia distrutto o danneggiato prima della consegna.

In base all'*Act on Consumer Complaints* in vigore dal 1 gennaio 2004 i reclami dei consumatori riguardanti beni o servizi acquistati possono essere presentati anche al *Danish Consumer Complaint Board* davanti al quale si svolgono apposite udienze; i

20123 MILANO (MI), Italia
Via Monti, 8
tel.: +(39 02) 006 15 017
fax: +(39 02) 700 50 81 00

00198 ROMA (RM), Italia
Via Savoia, 78
Tel.: +(39) 06 92 938 008
fax.: +(39) 06 8928 10 51

40123 BOLOGNA, Italia
Via Urbana, 5/3
tel.: +(39 051) 64 40 543
fax: +(39 051) 09 52 565



MILANO
BOLOGNA
F. Misuraca
A. Faraudo

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com

ROMA
D. Sgro

motivi del reclamo possono riguardare tutti gli aspetti riguardanti i rapporti legali tra le parti; la previsione contrattuale di soluzione di eventuali controversie tramite decisione affidata a lodo arbitrale o a mediazione non eliminano la possibilità per chi agisce di rivolgersi al Board e, comunque, ciascuna delle parti potrà agire in tribunale contro le decisioni prese.

Nel caso che il contenuto della decisione presa non sia rispettato la *Danish Consumer Agency* potrà proporre azione legale di fronte al tribunale, su richiesta del consumatore o per suo conto.

Responsabilità da prodotto

Le direttive in materia sono state recepite dalla legge n. 371 del 7 giugno 1989 e dalla legge n. 1041 del 28 novembre 2000. La normativa si applica a danni alla persona o alle cose.

La responsabilità da prodotto non può essere esclusa per accordo delle parti; il produttore è ritenuto responsabile per i danni da prodotto, tuttavia, la Corte di Giustizia Europea con sentenza del 10 gennaio 2006 ha ritenuto non conforme al diritto europeo la normativa danese che escludeva la responsabilità del distributore.

La normativa prevede l'obbligo di ritiro dal mercato dei prodotti dannosi e di informazione del consumatore sul rischio del prodotto. Il produttore non sarà responsabile nei casi in cui avesse conformato il prodotto a norme obbligatorie.

Nel corso della eventuale causa per risarcimento le parti possono richiedere la nomina di un perito da parte del tribunale; gli enti rappresentativi di consumatori possono costituirsi in un giudizio già in corso di causa oppure iniziare una causa per conto di un consumatore; mediamente le cause durano da 1 a 3 anni in prima istanza e un tempo inferiore in appello. I termini per proporre azione legale nei casi di danno personale o a beni non commerciali sono di 3 anni dal momento della conoscenza del danno.

Non possono essere richiesti danni punitivi. Non esiste un limite alla richiesta di risarcimento.

20123 MILANO (MI), Italia
Via Monti, 8
tel.: +(39 02) 006 15 017
fax: +(39 02) 700 50 81 00

00198 ROMA (RM), Italia
Via Savoia, 78
Tel.: +(39) 06 92 938 008
fax.: +(39) 06 8928 10 51

40123 BOLOGNA, Italia
Via Urbana, 5/3
tel.: +(39 051) 64 40 543
fax: +(39 051) 09 52 565



MILANO
BOLOGNA
F. Misuraca
A. Faraudo

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com

ROMA
D. Sgro

E-commerce e consumatore

La Danimarca ha recepito pienamente la definizione di vendita a distanza data dalla Direttiva 97/7 dell'Unione Europea. La vendita può avvenire con ogni mezzo e senza la compresenza fisica del venditore e del consumatore; non è fissato un elenco dei mezzi di comunicazione usati. Questa definizione è uguale a quella impiegata da Slovacchia e Svezia. Al contrario, il Regno Unito, la Francia, l'Ungheria e l'Irlanda hanno adottato una definizione propria, determinando in modo autonomo l'elenco dei mezzi di comunicazione a distanza.

È previsto l'obbligo da parte del venditore di fornire al consumatore previa informazione relativa all'identità e all'indirizzo del venditore medesimo. L'informazione deve essere leggibile, su supporto cartaceo, o impiegando altro mezzo durevole disponibile ed accessibile al consumatore. L'informazione deve sempre essere data, anche se il pagamento non è richiesto in anticipo (la Danimarca si discosta dalla Direttiva n. 97/7 art.4 (1), *idem* Repubblica Ceca, Francia, Germania, Spagna, Polonia, Slovacchia, e Svezia).

Il venditore deve dare informazioni scritte relative a: condizioni e procedure per esercitare il diritto di recesso; indirizzo a cui il consumatore potrà inviare eventuali reclami; servizi post-vendita e garanzie applicabili; recesso dal contratto se questo è a tempo indeterminato o ha durata superiore ad un anno; il consumatore ha diritto di recedere anche con una comunicazione orale; il periodo di recesso può essere prolungato di altri 14 giorni; nel caso di vendita di beni il diritto di recesso decorre dalla data di consegna dei beni al consumatore.

Il venditore deve eseguire la consegna entro 30 giorni dal ricevimento dell'ordine da parte del consumatore, salvo che le parti abbiano previsto diversamente; nel caso in cui il venditore non adempia entro il termine, il consumatore ha diritto di recedere, inoltre il venditore deve informare il consumatore di tale facoltà e deve rimborsare gli importi già pagati al più presto possibile e comunque non oltre 30 giorni. Tra i mezzi di comunicazione a distanza ammessi è inclusa l'*e-mail*.

20123 MILANO (MI), Italia
Via Monti, 8
tel.: +(39 02) 006 15 017
fax: +(39 02) 700 50 81 00

00198 ROMA (RM), Italia
Via Savoia, 78
Tel.: +(39) 06 92 938 008
fax.: +(39) 06 8928 10 51

40123 BOLOGNA, Italia
Via Urbana, 5/3
tel.: +(39 051) 64 40 543
fax: +(39 051) 09 52 565



STUDIOMICURACA,
Avvocati, Fiscalisti & Associati
Studio legale / Law Firm

MILANO
ROMA
BOLOGNA

MILANO
BOLOGNA
F. Misuraca
A. Faraudo

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com

ROMA
D. Sgro

Nel recepimento delle direttive sulle *door-step sales* la Danimarca ha previsto l'applicazione della normativa in oggetto per acquisti di valore superiore a € 60; la normativa danese prevede che le informazioni al consumatore debbano essere date per iscritto o attraverso un mezzo di comunicazione durevole ed accessibile; il consumatore può recedere dal contratto entro 14 giorni, restituendo entro tale termine il bene acquistato e beneficiando in tale modo del diritto di rimborso.

E' da notare, infine, che la tutela si estende alle persone giuridiche in forma di associazioni private e non di società, ma alla condizione che agiscano per scopi privati e non commerciali, come del resto avviene in Repubblica Ceca, Francia, Grecia, Ungheria, Irlanda, Polonia e Spagna.

20123 MILANO (MI), Italia
Via Monti, 8
tel.: +(39 02) 006 15 017
fax: +(39 02) 700 50 81 00

00198 ROMA (RM), Italia
Via Savoia, 78
Tel.: +(39) 06 92 938 008
fax.: +(39) 06 8928 10 51

40123 BOLOGNA, Italia
Via Urbana, 5/3
tel.: +(39 051) 64 40 543
fax: +(39 051) 09 52 565

www.smaf-legal.com - info@smaf-legal.com