



MILANO
BOLOGNA
F. Misuraca
A. Faraudo

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

ROMA
D. Sgro

OLANDA

TUTELA DEL CONSUMATORE IN OLANDA

di

Avv. Francesco Misuraca

www.smaf-legal.com

Premessa

La tutela del consumatore in Olanda da attuazione alle seguenti direttive, di contorno alla direttiva n. 1999/44/Ce:

- Direttiva del Consiglio 10 settembre 1984 n. 84/450/Cee, sulla pubblicità ingannevole (in GUCE L250 del 19 settembre 1984);
- Direttiva del Consiglio 22 dicembre 1986 n. 87/102/Cee sul credito al consumo;
- Direttiva del Consiglio 3 ottobre 1989 n. 89/552/Cee sull'esercizio delle attività televisive;
- Direttiva del Consiglio 13 giugno 1990 n. 90/314/Cee sui viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso";
- Direttiva del Consiglio 20 dicembre 1985 n. 85/577/Cee sui contratti negoziati fuori dei locali commerciali;
- Direttiva del Consiglio 31 marzo 1992 n. 92/28/Cee sui medicinali per uso umano;
- Direttiva del Consiglio 5 aprile 1993 n. 93/13/Cee sulle clausole abusive;
- Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 26 ottobre 1994 n. 94/47/Ce, sul godimento a tempo parziale di beni immobili;
- Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 20 maggio 1997 n. 97/77/Ce sui contratti negoziati a distanza;
- Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 19 maggio 1998 n. 98/27/Ce sui provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori.

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



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

Elementi di base della tutela del consumatore

In attuazione della direttiva 1999/44/Ce, la legislazione olandese ha definito i concetti di base di "consumatore", "beni di consumo", "venditore", "produttore", "garanzia" e "riparazione":

- consumatore è la persona fisica che agisca per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta;
- beni di consumo sono qualsiasi bene mobile, anche da assemblare, esclusi i beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti dalle autorità giudiziarie;
- venditore è qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che in modo imprenditoriale o professionale stipula contratti aventi ad oggetto la vendita di beni di consumo;
- produttore è la persona del fabbricante di un bene di consumo o l'importatore o chiunque si presenti come produttore;
- garanzia convenzionale ulteriore è l'impegno del venditore (o del produttore) senza costi supplementari volto a garantire al consumatore il diritto di essere rimborsato del prezzo pagato, ovvero di ottenere sostituzione, riparazione o altro intervento sul bene di consumo;
- riparazione è il ripristino del bene di consumo in modo da renderlo conforme al contratto.

La suddetta direttiva, poi, prescrive che il "difetto di conformità" dia luogo a responsabilità del venditore nei confronti del consumatore, per la conformità del bene venduto alle previsioni di cui al contratto di vendita.

Inoltre, fissa il periodo di garanzia e il "termine di denuncia" al venditore del "difetto di conformità".

La legge olandese, pertanto, ha individuato i diritti di tutela riconosciuti al consumatore, per riscontrata non conformità dei beni consegnatigli rispetto alle disposizioni contrattuali, e ha previsto un regime di garanzia sui beni contro qualsiasi difetto che dovesse manifestarsi entro un certo periodo a partire dalla consegna.

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

Nel contempo la legge ha escluso accordi tra i contraenti mirati a escludere o limitare i diritti del consumatore, in relazione alla cessione del bene oggetto della transazione, ed ha previsto che il riscontro "difetto di conformità" dia luogo alla possibilità per il venditore di citare in giudizio sia il produttore sia il precedente venditore sia qualsiasi altro intermediario (azione di regresso).

Clausole vessatorie

I diritti riconosciuti dalla normativa a tutela del consumatore sono incondizionati ed è nullo ogni patto contrario, specie se anteriore alla denuncia al venditore del difetto di conformità e se teso ad escludere o limitare, anche in modo indiretto, detti diritti.

Al riguardo, la normativa olandese prevede anche l'eventuale elusività della clausola, quale fattore di invalidità e riconosce, quindi, l'illiceità anche di quei comportamenti astrattamente idonei a comprimere i diritti dei consumatori. Le limitazioni "anche indirette" determinano espressamente la nullità dei patti che le contengono.

Conformità dei beni al contratto

Il venditore deve tutelare il compratore dal rischio di evizione, da quello di mal funzionamento e da quello di non corrispondenza/conformità del prodotto consegnato. Il venditore, infatti, è vincolato dalle dichiarazioni e informazioni rese in fase pre-contrattuale. Il consumatore ha diritto ad ottenere beni conformi al contratto di compravendita. La novità della legge olandese risiede nel fatto che la garanzia, fino a questo momento, disponibile solo per il consumatore danneggiato dal vizio del prodotto acquistato, è adesso prevista anche per il "difetto di conformità" del bene indicato nel contratto.

Esiste al riguardo la presunzione di conformità del bene consegnato rispetto a quello oggetto del contratto" se ricorrono insieme le seguenti quattro condizioni:

- il bene consegnato è idoneo all'uso abituale;
- il bene consegnato è conforme al campione o modello;

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

- il bene consegnato è ragionevolmente dotato delle qualità evidenziate nelle dichiarazioni rese pubbliche dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, nella pubblicità o sull'etichettatura;
- il bene consegnato è idoneo all'uso desiderato espressamente dal consumatore. E' equiparato al "difetto di conformità" per legge:
- il difetto di installazione del bene di consumo, se l'installazione era prevista nel contratto ed è stata compiuta sotto sua responsabilità dal venditore;
- il difetto che, al momento della conclusione del contratto, il consumatore conosceva o non poteva ignorare con l'ordinaria diligenza o che derivi da istruzioni o materiali provenienti dal consumatore stesso.

Vizi del prodotto

In caso di vizi è assegnato il termine di due mesi per denunciare "difformità" del bene, invece il termine generale di prescrizione è di due anni (in precedenza era un anno). La denuncia non occorre se il venditore riconosce l'esistenza del difetto o la occulta, in tal caso il venditore è responsabile qualora il difetto di conformità si manifesti entro due anni dalla consegna del bene; tuttavia il termine è ridotto ad un anno nel caso di beni usati e previo accordo. L'azione per i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive, pertanto, nel termine complessivo di ventisei mesi dalla consegna del bene (due mesi per la denuncia e due anni di garanzia).

Termine di garanzia del prodotto

Per quanto sopra, in Olanda il venditore non deve né può limitarsi ad offrire una garanzia convenzionale (sempre possibile se eccedente il termine legale) sui beni mobili di consumo, ma sarà sempre e comunque tenuto a offrire una garanzia legale obbligatoria per un minimo di due anni dall'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



MILANO
BOLOGNA
F. Misuraca
A. Faraudo

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

ROMA
D. Sgro

E' degno di nota che, tuttavia, dopo i due anni, il risarcimento in Olanda possa essere *ancora* richiesto dal consumatore. Questi ha solo l'onere di provare che, in relazione al dato prodotto da lui acquistato, è "ragionevole" che il termine venga esteso.

Azioni legali per difetti del prodotto

Qualora il prodotto contenga un difetto di conformità, il consumatore ha diritto, senza ulteriori spese, a richiedere:

- ripristino della conformità del bene, mediante riparazione o sostituzione, purchè possibile e non comporti oneri per il venditore sproporzionati al valore del bene;
- riduzione del prezzo, se la riparazione e la sostituzione risultano impossibili o eccessivamente onerose o se il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro un termine congruo o se la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata, ha arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

La risoluzione del contratto e la riduzione del prezzo concordato sono i due rimedi disponibili ove la difformità non sia imputabile a colpa del venditore; se invece la difformità dipende da dolo o mala fede del venditore, quest'ultimo sarà tenuto anche a risarcire i danni patiti dal consumatore.

Responsabilità da prodotto

La normativa prevede il potere del consumatore di rivalersi sul produttore oltre che sul venditore con riconoscimento della facoltà di agire *direttamente* contro il produttore.

E-commerce e consumatore

Come regola generale, la legge olandese sui giochi d'azzardo (*Dutch Act on Games of Chance* o '*Wet op de Kansspelen*') proibisce sul territorio olandese l'offerta di lotterie e altri giochi, in forma elettronica (*on-line*) oppure fisicamente organizzata, ma il divieto opera solo parzialmente. Infatti, la normativa vigente dispone, comunque, uno schema di licenza amministrativa per lotterie, casino, *slot-machine* virtuali e scommesse sportive.

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

La licenza, ad ogni modo, risponde a condizioni e requisiti così restrittivi che la tutela del consumatore è in gran parte affidata alla natura monopolistica dell'offerta *on-line*. Un solo operatore ha attualmente licenza per i giochi *on-line* del lotto, le lotterie istantanee e le scommesse sportive; il governo olandese ha autorizzato solo l'ente *Stichting Nationale Sporttotalisator*, anche più brevemente noto come *Lotto*. L'Olanda recepisce la Direttiva 97/7 e consente il libero recesso dai contratti conclusi a distanza in 7 giorni lavorativi, oltre che senza particolari forme.

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