



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

MILANO  
ROMA  
BOLOGNA

MILANO  
BOLOGNA  
F. Misuraca  
A. Faraudo

[www.smaf-legal.com](http://www.smaf-legal.com) - [info@smaf-legal.com](mailto:info@smaf-legal.com)

ROMA  
D. Sgro

## SVIZZERA

### TUTELA DEL CONSUMATORE IN SVIZZERA

di

**Avv. Francesco Misuraca**

**[www.smaf-legal.com](http://www.smaf-legal.com)**

## Premessa

Fonti del diritto nella materia dei diritti del consumatore sono l'art. 97 della Costituzione Federale, inoltre una Legge federale sull'informazione dei consumatori del 1990. La Svizzera in materia di tutela dei consumatori si allinea ampiamente e in maniera autonoma al diritto europeo, di qui l'adesione al generale termine biennale di garanzia europeo.

La Svizzera tutela i consumatori mediante la prescrizione dei mezzi giuridici di cui possono avvalersi anche le organizzazioni dei consumatori e, nel settore della legislazione in tema di concorrenza sleale, le organizzazioni dispongono dei medesimi diritti spettanti alle associazioni professionali e di categoria.

La Svizzera conta quattro organizzazioni o associazioni dei consumatori:

- Il *Konsumentenforum* di Zurigo;
- La *Fédération romande des consommateurs* di Losanna;
- L'*Associazione delle Consumatrici* della Svizzera Italiana di Lugano;
- La *Stiftung für Konsumentenschutz* di Berna.

E' stato, inoltre, costituito un Ufficio federale del consumo che opera come centro di informazione e coordinamento fra consumatori, organizzazioni e pubblica amministrazione. Inoltre, è istituita una Sorveglianza dei prezzi, vale a dire un centro di competenza della Confederazione in materia di prezzi. La Sorveglianza dei prezzi esamina ufficialmente un eventuale abuso di prezzo qualora la concorrenza non abbia influenzato la formazione del prezzo. Le aree di competenza sono il mercato della

**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](http://www.smaf-legal.com) - [info@smaf-legal.com](mailto:info@smaf-legal.com)



MILANO  
BOLOGNA  
F. Misuraca  
A. Faraudo

[www.smaf-legal.com](http://www.smaf-legal.com) - [info@smaf-legal.com](mailto:info@smaf-legal.com)

ROMA  
D. Sgro

imprese dominanti, i monopoli (settore elettrico, acqua potabile, acque di scarico e rete ferroviaria), tasse, prezzi dei farmaci e tariffe delle imprese pubbliche. In questo ambito la Sorveglianza emana raccomandazioni politiche o di prezzo alle autorità competenti.

Di seguito, i Cantoni prevedono una procedura di conciliazione o una giudiziaria, in entrambi i casi semplice e rapida entro i limiti di valore stabiliti dal Consiglio federale.

## Fonti secondarie

Vi sono particolari regolamenti a livello federale e cantonale in tema di protezione del consumatore, che disciplinano

- il controllo della produzione, la commercializzazione e la vendita di prodotti alimentari e medicinali,
- la produzione domestica, l'importazione e anche la politica dei prezzi dei medicinali (è necessaria anche una approvazione dell'Ufficio federale di sanità,
- I requisiti minimi standard per ciascuna classe di bene

## Armonizzazioni rilevanti per la tutela dei consumatori

Le regole tecniche sono state armonizzate e ridotti gli ostacoli tecnici agli scambi commerciali, mediante un'armonizzazione sui piano europeo e internazionale delle valutazioni della conformità, sul marchio CE. Si sono prodigati in tal senso gli organismi europei CEN, CENELEC, ETSI e quelli internazionali (p. es. ISO).

Inoltre, l'Associazione svizzera di normazione (*Schweizerische Normenvereinigung*; SNV) e il Centro di informazione *Switec* hanno uniformato più che possibile le norme tecniche e prescrizioni svizzere, europee e internazionali.

## Garanzie e diritti

La legge prevede che un prodotto sia difettoso quando non offre la sicurezza attesa legittimamente, tenuto conto di tutte le circostanze, tra le quali rilevano la

**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](http://www.smaf-legal.com) - [info@smaf-legal.com](mailto:info@smaf-legal.com)

R O M A  
D. Sgro

presentazione, l'uso al quale esso è ragionevolmente destinato, il momento della sua messa in circolazione.

Un prodotto non va considerato difettoso per effetto della semplice messa in circolazione di versioni perfezionate.

Se il difetto del prodotto causa danni alle persone o a cose, il consumatore può chiedere il risarcimento a norma del codice delle obbligazioni svizzero.

In caso di prodotti difettosi, la legge prevede che il soggetto responsabile debba svolgere la riparazione, la sostituzione o il ritiro del prodotto difettoso, nonché prestare il risarcimento dei danni subiti.

Il soggetto direttamente responsabile verso il consumatore è il venditore, salvo rivalsa di quest'ultimo verso il produttore o il proprio fornitore.

Il soggetto leso deve far valere i propri diritti verso il soggetto responsabile entro due anni (dal 2004 a causa dell'armonizzazione in corso con l'UE anche su altri temi collegati).

Tutti tali diritti devono essere fatti valere comunque entro dieci anni da quando il prodotto difettoso è stato messo in circolazione.

La legge prevede, inoltre, sanzioni amministrative e penali a carico di produttori, venditori, ecc. di prodotti non in regola con gli *standards* di sicurezza, adulterati, scaduti, ecc.

## Contratti a distanza

In caso di offerte su siti internet gratuite e dubbie, l'Ufficio del consumo e la Segreteria di Stato dell'economia svizzeri hanno recentemente pubblicato un opuscolo comune intitolato "*Attenzione alle truffe in Internet!*". Non esiste ancora una chiara distinzione di disciplina dai casi di prodotto o servizio difettoso o ingannevole, pertanto vale la disciplina generale e l'opuscolo ha dato, allo scopo, consigli pratici per proteggersi e difendersi dalle offerte gratuite non serie.

**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](http://www.smaf-legal.com) - [info@smaf-legal.com](mailto:info@smaf-legal.com)

ROMA  
D. Sgro

Occorre impugnare secondo le vie ordinarie della tutela del consumatore i contratti a distanza oppure on-line, i reclami verso offerte che inducono i consumatori a partecipare a giochi, a premi e altre attività simili, ad acquistare abbonamenti costosi, ecc.

## Regole di etichettatura

Su molti generi di prodotti (p. es. derrate alimentari, prodotti agricoli, apparecchiature tecniche, medicinali ecc.) esistono *prescrizioni sulle caratteristiche*, obbligatorie per legge. Sono competenti in materia i rispettivi uffici federali (p.e. l'Ufficio federale della sanità pubblica sulle derrate alimentari geneticamente modificate, l'Ufficio federale dell'energia sulla dichiarazione sul consumo di energia, l'Ufficio federale dell'agricoltura sulla dichiarazione di prodotti agricoli ottenuti con metodi vietati in Svizzera). Sono indicazioni prescritte a norma di legge i dati e le informazioni relativi a una o più caratteristiche di un prodotto (p.es. composizione, ingredienti, proprietà) che debbano apporsi sul prodotto perché ne sia ammesso il commercio, p.e. per prodotti come alimenti, apparecchi tecnici, imballaggi..

Le etichette, invece, sono indicazioni facoltative su

- prodotti,
- metodi di produzione o
- servizi

Sono apposte e controllate dai privati, p. es. da aziende specializzate e associazioni professionali, e fanno parte degli strumenti di marketing per la promozione delle vendite.

La Confederazione principalmente esercita un ruolo di consulenza e mediazione.

Si possono citare come tipologie di etichetta di sicurezza per il consumatore:

- *label* ambientali e sociali (p. es. *Bio Suisse, Max-Havelaar*),
- *label* di qualità (p. es. *Q, Eduqua*),
- *label* di provenienza (p. es. *Swiss Label*).

Da un punto di vista informativo sulle etichette fornisce consulenza l'Ufficio federale competente o l'Ufficio federale del consumo e le organizzazioni dei consumatori. Sul

**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](http://www.smaf-legal.com) - [info@smaf-legal.com](mailto:info@smaf-legal.com)

R O M A  
D. Sgro

sito dell'Ufficio federale del consumo è inoltre disponibile una panoramica dei *label* di maggior importanza in Svizzera.

## **Responsabilità del prodotto**

La responsabilità da prodotto è disciplinata dalla Legge federale sulla responsabilità da prodotto del 18 giugno 1993.

La legge rende il produttore responsabile del danno derivante da un prodotto difettoso, che cagioni morte o lesioni corporali a una persona, o danno o distruzione di una cosa che, per sua natura, sia normalmente destinata all'uso o consumo privato, e che sia stata utilizzata dal danneggiato principalmente per fini privati.

Per la legge è produttore la persona che produce il prodotto finito, la materia prima o una parte componente, inoltre chiunque si presenta come produttore con proprio nome, marchio o altro segno distintivo sul prodotto, infine chiunque importi il prodotto per fini di vendita, leasing o qualsiasi altra forma di distribuzione commerciale, salvo diversa previsione dei trattati internazionali.

Quando il produttore è ignoto, si presume che tale sia ogni persona che abbia fornito il prodotto, salvo che comunichi al danneggiato entro un termine ragionevole dalla richiesta l'identità del diverso produttore o fornitore.

La stessa regola si applica all'importatore, anche se è indicato il nome del produttore.

Ai fini della responsabilità da prodotto, l'etichettatura e l'imballaggio devono rispettare i seguenti requisiti:

- riportare menzione del certificato di ispezione per la qualità dei prodotti;
- indicare nome del prodotto nonché nome e indirizzo del produttore;
- designare in una delle lingue ufficiali della Confederazione svizzera le specifiche del prodotto, nome e quantità dei componenti principali;
- riportare per prodotti in scadenza data di produzione, periodo di utilizzo e data di scadenza;
- determinare specifica avvertenza scritta o un relativo segnale per prodotti fragili, infiammabili, esplosivi, tossici, ecc.

**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



**STUDIOMISURACA,**  
**Avvocati, Fiscalisti & Associati**  
Studio legale / Law Firm

MILANO  
ROMA  
BOLOGNA

MILANO  
BOLOGNA  
F. Misuraca  
A. Faraudo

[www.smaf-legal.com](http://www.smaf-legal.com) - [info@smaf-legal.com](mailto:info@smaf-legal.com)

ROMA  
D. Sgro

**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](http://www.smaf-legal.com) - [info@smaf-legal.com](mailto:info@smaf-legal.com)