



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

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

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

ROMA  
MILANO  
BOLOGNA

## REPUBBLICA CECA

### TUTELA DEL CONSUMATORE IN REPUBBLICA CECA

di

Avv. Francesco Misuraca

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

#### Premessa

La Repubblica Ceca adotta ogni 5 anni una *Consumer Policy* (l'ultima è quella decorrente dal 2006 al 2010): si tratta di un documento di indirizzo politico che mira a definire gli impegni del legislatore in tema di tutela della salute dei consumatori ed interessi economici dei cittadini, di informazione ed educazione dei consumatori e di attività delle organizzazioni non governative.

La Repubblica Ceca ha recepito le direttive della U.E. in tema di tutela dei consumatori adottando i seguenti provvedimenti:

- Decreto 379/2000 sui vetri in cristallo,
- Ordinanza 17/2003 sugli apparecchi elettrici a basso voltaggio,
- Legge 40/1995 sulla pubblicità ingannevole,
- Legge 59/1998 sulla responsabilità da prodotto, in modifica del Codice Civile in tema di vendite porta a porta (*door-step sales*),
- Legge 321/2001 sul credito al consumo,
- Legge 634/1992 sulla tutela dei consumatori,
- Legge 22/1997 sulla sicurezza dei giocattoli,
- Ordinanza 190/2002 sui materiali da costruzione,
- Legge 159/1999 sui pacchetti turistici,
- Ordinanza 326/2002 sugli strumenti di misurazione,
- Decreto 450/2004 sull'etichettatura per gli alimenti, in modifica del Codice Civile sulle clausole vessatorie nei contratti con i consumatori,
- Decreto 265/2000 sull'etichettatura dei materiali usati nelle calzature, in modifica del Codice Civile sulla multiproprietà,
- Decreto 92/1999 sui nomi dei prodotti tessili, in modifica del Codice Civile in tema di contratti a distanza,

ROMA  
Via Savoia, 78, 00198  
Ph.: + 39 (0)6 92938008  
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO  
Via Monti 8, 20123  
Ph.: + 39 (0)2 00615017  
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA  
Via Urbana 5/3, 40123  
Ph.: + 39 (0)51 6440543  
Fax: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

*Law Firm in Italy*

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

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

ROMA  
MILANO  
BOLOGNA

- Legge 40/1995 sulla pubblicità comparativa,
- Legge 526/1990 sull'indicazione dei prezzi di vendita,
- Legge 321/2001 sul credito al consumo,
- Legge 634/1992 sulle ingiunzioni a tutela degli interessi dei consumatori,
- Ordinanza 24/2003 sulle macchine,
- Ordinanza 453/2004 sulle apparecchiature diagnostiche, in modifica del codice civile sulla vendita di beni di consumo e sulle garanzie associate,
- Legge 356/2003 sulla classificazione ed etichettatura di preparati pericolosi,
- Legge 110/1997 sull'etichettatura e presentazione e pubblicità di alimentari,
- Legge 110/1997 sulla produzione e vendita di prodotti del tabacco,
- Legge 102/2001 su sicurezza generale dei prodotti,
- Decreto 113/2005 sulla etichettatura di alimenti contenenti chinino o caffeina,
- Ordinanza 464/2005 sugli strumenti di misurazione,
- Legge 156/2000 sui materiali pirotecnici,
- Ordinanza 18/2003 sulla compatibilità elettromagnetica.

### **Elementi di base della tutela del consumatore**

La Repubblica Ceca nel recepire la direttiva U.E. sulla garanzia ha conservato la facoltà di richiedere la garanzia in lingua ceca o altra lingua determinata.

### **Clausole vessatorie**

Sono considerati contratti con i consumatori il contratto di vendita e quello di lavoro (art. 52 Codice Civile). Le disposizioni del contratto non devono essere contrarie alla legge e a danno del consumatore, inoltre, il consumatore non può rinunciare ai diritti che gli spettano per legge o peggiorare la propria posizione contrattuale; egli dovrà espressamente reclamare contro clausole contrattuali invalide, altrimenti saranno considerate valide.

Nel dubbio sul significato da dare a talune clausole di contratti con i consumatori, sarà scelta l'interpretazione più favorevole al consumatore.

Sono vietate le clausole che siano contrarie alla buona fede e che diano luogo ad un significativo squilibrio a danno del consumatore.

Le persone giuridiche hanno lo stesso trattamento del consumatore, in caso di acquisto per uso privato dei prodotti.

Le clausole vessatorie sono colpite da nullità relativa, vale a dire: diventano nulle solo a seguito di espressa richiesta del consumatore e nei suoi riguardi.

ROMA  
Via Savoia, 78, 00198  
Ph.: + 39 (0)6 92938008  
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO  
Via Monti 8, 20123  
Ph.: + 39 (0)2 00615017  
Fax.: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA  
Via Urbana 5/3, 40123  
Ph.: + 39 (0)51 6440543  
Fax.: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S.]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

*Law Firm in Italy*

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

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

ROMA  
MILANO  
BOLOGNA

### **Conformità dei beni al contratto**

Il venditore è responsabile per la mancanza di conformità del bene venduto. Vale la presunzione di non conformità del prodotto venduto già al momento della consegna, se il consumatore rileva un vizio occulto entro 6 mesi.

### **Vizi del prodotto**

Il consumatore può scegliere tra riparazione e sostituzione del prodotto difettoso e, se ciò non è possibile, tra la riduzione o risoluzione del contratto. Il rimedio deve essere fornito al consumatore senza costi ed il venditore deve sostenere i costi di spedizione postale, di lavorazione, quello dei materiali e tutti gli altri costi inerenti.

### **Termine di garanzia del prodotto**

Il consumatore ha diritto di rilevare la difformità del prodotto entro il periodo dei 24 mesi successivi alla vendita; tuttavia, per i vegetali è di 8 giorni, per i prodotti alimentari è di 3 settimane e per gli animali è di 6 settimane. Per la vendita di beni usati le parti possono concordare un termine di garanzia inferiore ai 24 mesi.

### **Azioni legali per difetti del prodotto**

Il consumatore potrà risolvere il contratto, se il venditore non ha riparato o sostituito i prodotti, anche nel caso in cui la difformità o il difetto fosse minore.

In ogni caso, il consumatore è autorizzato a sostituire i prodotti o a recedere dal contratto, anche se i beni sono riparati, qualora egli non sia in grado di farne uso a causa di ulteriori e più numerosi difetti successivi alla riparazione.

Il Ministero dell'Industria e del Commercio ha predisposto un nuovo metodo di mediazione preliminare, condotta da un mediatore neutrale e senza costi per le parti, per la soluzione di ogni controversia con i consumatori, cui potrà seguire, in caso di esito negativo, un arbitrato la cui decisione sarà vincolante per le parti.

Il Ministero ha, inoltre, predisposto un apposito Consiglio per le controversie dei consumatori, i cui membri saranno scelti tra imprenditori, consumatori, mediatori e funzionari pubblici. Il Consiglio avrà il compito di elaborare regole per la conduzione di mediazioni ed arbitrati.

ROMA  
Via Savoia, 78, 00198  
Ph.: + 39 (0)6 92938008  
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO  
Via Monti 8, 20123  
Ph.: + 39 (0)2 00615017  
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA  
Via Urbana 5/3, 40123  
Ph.: + 39 (0)51 6440543  
Fax: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S.]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

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

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

ROMA  
MILANO  
BOLOGNA

## Responsabilità da prodotto

La normativa in tema di responsabilità da prodotto è data da Legge 102/2001, che recepisce la Direttiva 2001/95/EC ed il Regolamento del Consiglio 339/93.

La normativa mira a definire gli obblighi del produttore, dell'importatore e del distributore, quanto al porre in commercio solo prodotti sicuri, sempre fermo il fine di tutelare i consumatori.

Il consumatore dovrà ricevere, insieme al prodotto, anche le istruzioni in lingua ceca per il montaggio, per l'utilizzo e per la manutenzione. Il prodotto deve anche riportare l'etichetta o il marchio in lingua ceca.

L'obbligo a carico del produttore/importatore/distributore riguarda anche il dovere di ritirare dal mercato prodotti non sicuri e di restituire al consumatore il danaro pagato per il prodotto difettoso.

La legge stabilisce tutte le regole per verificare la sicurezza dei prodotti importati, già al momento dello sdoganamento, inoltre, introduce il sistema *Rapex* che consente un monitoraggio a livello europeo dei prodotti dannosi.

Sono applicabili multe fino a CZK 20 milioni, possono essere impartiti divieti di messa in commercio oppure può essere ordinato il ritiro dal mercato di prodotti ritenuti difettosi.

## E-commerce e consumatore

Il paese ha recepito in modo parziale la Direttiva 97/7. Sono contratti di vendita a distanza quelli conclusi, senza la presenza fisica delle parti, attraverso mezzi di comunicazione come ad esempio: posta, lettera dattilografata, pubblicità sulla stampa con modulo d'ordine, cataloghi, telefono anche con operatore automatico, radio, videotelefono, videotext, *e-mail*, fax, televisione, internet. Tali mezzi di comunicazione possono essere utilizzati solo se il consumatore non ne ha rifiutato l'uso. In ogni caso il consumatore non dovrà sostenere alcun costo. E' da notare che diversamente dalla generalità dei paesi europei dell'ovest, il sistema locale non richiede un'organizzazione abituale di *e-commerce* da parte dell'imprenditore, con la conseguenza che la disciplina della vendita a distanza potrebbe applicarsi anche a singoli casi estemporanei, con un notevole aggravio per l'impresa (la stessa cosa accade in Slovacchia ed Ungheria).

La proposta di contratto deve contenere, in modo chiaro e comprensibile, le informazioni relative ai requisiti necessari alla conclusione del contratto (nome dell'azienda del venditore, codice identificativo, sede legale dell'azienda o indirizzo di soggetto privato, nome e principali caratteristiche del bene o servizio, prezzo del bene

ROMA  
Via Savoia, 78, 00198  
Ph.: + 39 (0)6 92938008  
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO  
Via Monti 8, 20123  
Ph.: + 39 (0)2 00615017  
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA  
Via Urbana 5/3, 40123  
Ph.: + 39 (0)51 6440543  
Fax: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S.]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

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

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

ROMA  
MILANO  
BOLOGNA

o servizio comprensivo di tutti i costi, costi e modalità di spedizione, mezzo di pagamento, ipotesi di recesso, costi di comunicazione per ipotesi di vendita a distanza, periodo di tempo di validità del prezzo della offerta), oltre che le informazioni sui servizi di assistenza post-vendita, garanzie e condizioni per recedere nei contratti a tempo indeterminato o di durata superiore ad un anno. Inoltre, l'informazione sull'identità del fornitore deve sempre essere data, anche se il pagamento non è richiesto in anticipo (*idem* Polonia, Francia, Danimarca, Spagna, Danimarca, Slovacchia, e Svezia). Non solo, in più il sistema locale esige che sia reso noto anche l'organo di supervisione dell'impresa.

Il consumatore ha diritto di recedere dal contratto, senza dare alcuna giustificazione e senza sanzioni, entro 14 giorni dalla data di accettazione dei beni, ed i costi di restituzione sono a carico del venditore; in caso di fornitura di servizi, il diritto di recesso decorre dal momento del ricevimento della prestazione; in caso di mancata previa comunicazione dei dati relativi al contratto, il consumatore potrà recedere entro 3 mesi.

Nel caso in cui il venditore abbia inviato beni al consumatore senza un ordine, il consumatore non è obbligato a restituire i beni o ad informare di ciò il venditore. In caso di recesso del consumatore il venditore è obbligato a restituire al consumatore la somma ricevuta entro 30 giorni. Il Codice Civile contiene specifiche previsioni per i contratti relativi a servizi finanziari, quando siano conclusi con mezzi di comunicazione a distanza.

D'altro lato, sono rilevanti per *l'e-commerce* i contratti conclusi fuori dalla propria sede, c.d. contratti porta a porta (*door-step sales*). Tali sono i contratti conclusi dal venditore fuori dalla propria sede (ciò vale anche nel caso che il venditore non abbia sede di affari permanente), il consumatore ha diritto di recedere dal contratto senza dare alcuna giustificazione e senza sanzioni, dando un preavviso scritto entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto; se i beni o i servizi non erano stati forniti dal venditore, il consumatore potrà recedere dal contratto, senza dare alcuna giustificazione e senza sanzioni, entro 1 mese. Il venditore è obbligato a restituire al consumatore il prezzo da questi pagato entro i 30 giorni successivi al recesso dal contratto.

Il venditore deve rendere previamente edotto, per iscritto, il consumatore del diritto di recedere dal contratto e nella comunicazione deve essere indicato il soggetto, che ha il diritto di ritirare la merce difettosa, con l'indicazione dell'indirizzo o della sede legale;

ROMA  
Via Savoia, 78, 00198  
Ph.: + 39 (0)6 92938008  
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO  
Via Monti 8, 20123  
Ph.: + 39 (0)2 00615017  
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA  
Via Urbana 5/3, 40123  
Ph.: + 39 (0)51 6440543  
Fax: + 39 (0)51 0952565



**Studio Legale SMAF & Associates** [S.T.A. - S.A.S]

**Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti**

Roma - Milano - Bologna

*Law Firm in Italy*

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

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

**ROMA  
MILANO  
BOLOGNA**

se tale diritto non è rispettato il consumatore ha, comunque, diritto di recedere dal contratto entro 1 anno dalla conclusione dello stesso.

In ogni caso, il contratto non può contenere clausole contrarie alla buona fede, tali da provocare un significativo squilibrio che danneggi il consumatore e, se i prodotti acquistati non sono consegnati, il consumatore può recedere dal contratto entro 30 giorni.

Tutte le regole sopra esposte si applicano anche alle persone giuridiche in forma di associazioni private e non di società, purchè senza scopi commerciali (*idem* in Grecia, Danimarca, Francia, Polonia, Ungheria, Irlanda e Spagna).

**ROMA**

Via Savoia, 78, 00198  
Ph.: + 39 (0)6 92938008  
Fax.: + 39 (0)2 700508100

**MILANO**

Via Monti 8, 20123  
Ph.: + 39 (0)2 00615017  
Fax: + 39 (0)2 700508100

**BOLOGNA**

Via Urbana 5/3, 40123  
Ph.: + 39 (0)51 6440543  
Fax: + 39 (0)51 0952565