



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

## SLOVACCHIA

### TUTELA DEL CONSUMATORE IN SLOVACCHIA

di

Avv. Francesco Misuraca

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

#### Premessa

La Slovacchia ha recepito le direttive della UE in materia, per cui ne risulta una legislazione in linea con quella degli altri paesi dell'UE.

La disciplina della tutela del consumatore ha le sue fonti nel Codice Commerciale e in varie leggi speciali, tra cui la più importante è la Legge 634/1992 e successive modifiche.

Il Codice Commerciale stabilisce all'art. 44 e 52 che si è in presenza di ipotesi di concorrenza sleale, quando essa è tale da danneggiare oltre che i competitori sul mercato, anche i consumatori, in particolare quando provoca danni alla salute dei consumatori.

Il Codice Commerciale prevede il danno ai consumatori nei casi di pubblicità ingannevole (art. 45) e di falsa indicazione sulle origine e sulla qualità di beni e servizi (art. 46). La tutela dei danni ai consumatori può essere perseguita tramite azioni collettive, proposte anche da enti esponenziali rappresentativi degli interessi dei consumatori (art. 54).

I diritti a tutela dei consumatori non possono essere oggetto di rinuncia da parte del consumatore o essere limitati o previamente esclusi per accordo delle parti.

#### Elementi di base della tutela del consumatore

La tutela slovacca copre i seguenti ambiti:

- pubblicità ingannevole;
- responsabilità per i prodotti difettosi;
- tutela dei consumatori nei contratti di vendita porta a porta e di vendita a distanza;
- crediti al consumo;

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

- prodotti-imitazione pericolosi;
- pacchetti turistici;
- sicurezza generale dei prodotti;
- durata onerosa dei contratti con i consumatori;
- multiproprietà;
- pubblicità comparativa;
- indicazioni dei prezzi di prodotti offerti al consumo;
- etichettatura dei materiali usati nelle calzature;
- vetri in cristallo;
- nomi dei prodotti tessili;
- ingiunzioni a tutela degli interessi dei consumatori.

Sotto il profilo istituzionale la Slovacchia dispone di un sistema di enti a tutela dei consumatori che garantisce l'applicazione della normativa. L'autorità statale centrale, competente a garantire la tutela dei consumatori, è il Ministero dell'Economia, mentre il Consiglio per la Politica del Consumo ne è l'organo consultivo. Altri organi, che hanno competenza nella tutela dei consumatori, sono:

- *Ispettorato Slovacco per il Commercio* (ha compiti di controllo del mercato, può impedire o limitare la vendita di prodotti, controlla i prezzi dei prodotti non alimentari);
- Autorità statali decentrate (la struttura dell'amministrazione statale decentrata è composta da 8 autorità regionali e 79 autorità distrettuali);
- *Amministrazione Veterinaria Statale della Repubblica Slovacca; Istituto di Pubblica Igiene* (svolge controlli sugli alimenti);
- *Autorità di controllo dei prezzi* (i controlli sono eseguiti anche dal Ministero delle Finanze, dalle Autorità statali decentrate, dalle Amministrazioni di Controllo Finanziario, dall'*Ispettorato Slovacco per il Commercio*, ma l'*Autorità di controllo dei prezzi* supervisiona in particolar modo i prezzi regolamentati dallo Stato, per riscaldamento, affitti, tariffe e servizi, medicinali, servizi sanitari, investimenti pubblici, turismo, altro);
- Associazioni di Consumatori (sono decentrate in circa 50 centri, collaborano con il Ministero dell'Economia nella preparazione di testi di legge sul settore, presentano petizioni agli enti pubblici e alle autorità di controllo, svolgono attività di supervisione sulla politica statale a tutela dei consumatori, svolgono mediazioni tra consumatori e commercianti e ricevono finanziamenti dallo Stato).

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

## **Clausole vessatorie**

Con Legge 150/2004 è stata altresì introdotta nel Codice Civile la tutela del consumatore nei contratti stipulati con il professionista (cosiddetti contratti B2C, *Business To Consumers*). La tutela si proietta sulle cosiddette clausole vessatorie, cioè a dire quelle che determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. La legge fornisce un elenco di clausole vessatorie, ad esempio: quella che attribuisce al professionista il diritto di cedere il contratto a terzi senza il consenso del consumatore, quella che limita o esclude la responsabilità per danni del professionista, quella che limita o esclude la possibilità per il consumatore di far valere la responsabilità per i difetti del prodotto, quella che autorizza il professionista a recedere immotivatamente dal contratto, senza attribuire un'analogha possibilità al consumatore, e quella che permette al professionista di modificare unilateralmente il contratto.

Tali clausole sono dichiarate nulle; la legge stabilisce anche una regola di interpretazione, per la quale la clausola, dubbia nel suo significato, va interpretata nel senso più favorevole al consumatore. Il consumatore non può rinunciare a diritti che gli spettano per legge.

Sono invalide le condizioni generali di contratto di un'impresa forte, che pongano a carico dei consumatori limitazioni a fare valere i loro diritti o ne rendano impossibile l'esercizio.

I consumatori potranno fare reclamo all'autorità di pubblico controllo (*Ispettorato Slovacco per il Commercio*), la quale potrà infliggere multe.

## **Conformità dei beni al contratto**

La difformità del prodotto non è esplicitamente prevista, al contrario va equiparato ad un generico difetto.

## **Vizi del prodotto**

Il consumatore deve notificare l'esistenza del difetto del bene venduto entro 2 mesi dalla data della scoperta.

## **Termine di garanzia del prodotto**

Con un emendamento al Codice Civile, approvato nell'aprile 2004, è stata introdotta la garanzia sui prodotti venduti, ammontante a 24 mesi (ma non si applica ai farmaci ed agli alimentari); per i beni usati la garanzia è ridotta a 12 mesi.

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

## Azioni legali per difetti del prodotto

Il consumatore ha diritto di scegliere tra la riparazione e la sostituzione, seguite dalla riduzione del prezzo o dalla risoluzione. Il rimedio scelto deve essere fornito senza costi per il consumatore; perciò, il venditore deve sostenere i costi di eventuale affrancatura postale, di lavorazione e di materiali e di altri eventuali costi. E' presunta la difformità dei beni venduti, se un vizio occulto viene rilevato entro 6 mesi dalla consegna.

## Responsabilità da prodotto

La disciplina della responsabilità da prodotto in vigore dal 1° gennaio 2001 è contenuta nella Legge 294/1999 che recepisce le direttive dell'Unione sulla sicurezza generale dei prodotti (85/374 EEC e 92/59/EEC). In base a tale legge il produttore del prodotto difettoso è responsabile per i danni arrecati alla vita, alla salute e agli altri prodotti della parte danneggiata, la quale ha l'onere di provare il difetto del prodotto e la relazione causale tra difetto e danno; la responsabilità del produttore esiste per i danni che eccedono SKK 5.000. Restano esclusi i prodotti derivanti dall'agricoltura, dalle foreste, dall'apicoltura, pesca e animali.

L'importatore di un prodotto dall'estero è equiparato al produttore, sotto il profilo della responsabilità; nel caso in cui il produttore sia ignoto, è considerato produttore chi distribuisce il prodotto, salvo che egli non indichi alla persona danneggiata il nome del vero produttore entro un mese.

Il produttore non è responsabile del danno, nei casi in cui: il prodotto non fu messo in circolazione per fini di commercio, il difetto del prodotto non esisteva al tempo della messa in commercio, se il difetto del prodotto è la risultante di un adeguamento a norme obbligatorie, se al momento della messa in commercio del prodotto lo stato delle conoscenze scientifiche e tecniche non consentivano di rilevarne il difetto.

Il produttore di un componente risultato difettoso può essere esonerato dalla responsabilità se dimostra che il difetto del prodotto è attribuibile al *design* dell'intero prodotto o al manuale d'istruzioni.

La Legge 451/2004, che regola la sicurezza e la riduzione dei rischi per l'uso di prodotti, offre una nuova definizione di produttore, prodotto (vi rientrano anche il gas e la elettricità) e di rischio rilevante; se il produttore non si trova in Slovacchia, né nella Comunità europea, è necessario che abbia in Slovacchia una rappresentanza autorizzata; se non esiste, l'importatore è parificato al produttore.

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

Un prodotto non può essere messo sul mercato dopo la scadenza; le informazioni del prodotto devono essere chiare e leggibili, tali da identificare il produttore e l'importatore, i quali vanno indicati altresì sul prodotto.

Il produttore e l'importatore sono tenuti a fornire al venditore, o al distributore, un'accurata spiegazione delle caratteristiche dei prodotti consegnati. Dovranno essere indicati anche i dati di analisi del prodotto, con indicazione della sua eventuale pericolosità. È prevista una competenza del Ministero dell'Economia, dell'Ufficio di Controllo Commerciale slovacco e dei Comuni per l'eliminazione dei prodotti dannosi e la loro distruzione. Sono applicate sanzioni e si dà ampia pubblicità ai provvedimenti adottati.

La Legge 616/2004 ha precisato il diritto a prodotti sicuri, di qualità, a corrette informazioni, ad etichettature con le prescritte informazioni sulla qualità, sulla data di produzione, sulla data di scadenza, sul modo di impiego e di conservazione dei prodotti, sulla presenza di associazioni di consumatori.

I danni saranno risarciti in base alle disposizioni del codice civile; nel caso in cui il danno alla vita o alla salute ha coinvolto più persone la responsabilità del produttore è limitata all'importo di 3.500 milioni di SKK; il produttore può ottenere una riduzione della somma da risarcire se dimostra che il danno fu causato da un concorso della persona danneggiata.

Qualsiasi accordo, volto ad escludere anticipatamente la responsabilità del produttore, è invalido. Il diritto al risarcimento si prescrive nel termine di 3 anni, dal giorno in cui il danneggiato ha avuto o avrebbe dovuto avere conoscenza del danno e dell'identità del produttore; in caso di danno alla salute il diritto al risarcimento si prescrive in 3 anni dal giorno in cui tale danno fu provato; in tutti i casi il diritto al risarcimento decade, se non viene proposta azione entro 10 anni. La normativa non ha effetto retroattivo.

## **E-commerce e consumatore**

La disciplina delle vendite a distanza è mutuata dalla Direttiva 97/7 e si applica solo a favore delle persone fisiche. Sono escluse dalla disciplina solo le vendite all'asta. La definizione di vendita, con un elenco indefinito di mezzi di comunicazione a distanza impiegabili, è uguale a quella impiegata da Danimarca e Svezia. Al contrario, il Regno Unito, la Francia, l'Ungheria e l'Irlanda hanno adottato una definizione propria, determinando di volta in volta l'elenco dei mezzi di comunicazione a distanza.

E' da notare, inoltre, che diversamente dalla generalità dei paesi europei dell'ovest, il sistema locale non richiede un'organizzazione abituale di *e-commerce* da parte

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

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 Repubblica Ceca ed Ungheria).

Prima della conclusione di un contratto a distanza devono essere forniti i dati relativi al nome ed indirizzo del venditore ed è pure obbligatoria la conferma della ricezione di tali dati. L'informazione sull'identità del fornitore deve sempre essere data, anche se il pagamento non è richiesto in anticipo (*idem* Repubblica Ceca, Francia, Danimarca, Spagna, Danimarca, Polonia, e Svezia). In più il sistema locale esige che siano resi noti anche la licenza commerciale, la denominazione e la sede legale del venditore.

Le parti sono libere di stabilire le modalità del diritto di recesso, tuttavia, se non vi è accordo in relazione a detto diritto ed il contratto è concluso per iscritto, allora anche la comunicazione di recesso deve avvenire in forma scritta.

Il diritto di recesso deve essere esercitato entro 7 giorni lavorativi dalla data del ricevimento dei beni o della firma del contratto. Il venditore deve eseguire il rimborso del prezzo pagato dal consumatore entro 15 giorni.

L'uso di comunicazioni del venditore al consumatore via fax o *e-mail* deve essere previamente autorizzata da questo ultimo. Il venditore deve fornire beni o servizi di qualità e di prezzo equivalente a quelli concordati. È vietata la vendita a distanza di prodotti a base di tabacco.

In caso di violazioni il consumatore, o anche un'associazione di consumatori, ha diritto di agire in tribunale; inoltre, sono applicabili multe da 2.000.000 SKK fino a 5.000.000 SKK (nel caso di recidiva entro un anno).

Nel caso correlato delle vendite a domicilio, i soggetti tutelati sono le persone fisiche e gli operatori commerciali, quando acquistano al di fuori della propria attività economica e fanno un uso personale del prodotto acquistato. L'informazione sul diritto di recesso del consumatore deve essere data per iscritto e dev'essere rilasciata almeno al momento della conclusione del contratto assieme all'indicazione del codice di licenza del venditore. Il consumatore potrà esercitare il diritto di recesso entro 7 giorni dal momento del ricevimento dei beni o dalla conclusione del contratto. I beni dovranno essere restituiti dal consumatore entro 7 giorni e il venditore deve ricevere i beni che vengono restituiti e rimborsare la somma pagata entro 15 giorni. La vendita a domicilio può essere effettuata solo da un venditore che dispone di apposita licenza e nei giorni lavorativi solo in determinati orari, dalle ore 8,00 alle ore 19,00; e nei giorni festivi, dalle ore 10,00 alle ore 15,00.

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**

La predetta disciplina è limitata alle sole persone fisiche, come accade in Italia, Irlanda, Germania, Svezia, Danimarca e Regno Unito.

**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