



UNIONE NAZIONALE
CONSUMATORI

COMITATO REGIONALE LOMBARDO E PROVINCIALE DI MILANO

IL DIRITTO DI RECESSO NEI CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI E A DISTANZA



2004



Regione Lombardia

Commercio, Fiere e Mercati

**Programma generale di intervento 2005-2006 della Regione Lombardia realizzato
con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico**

Il nuovo Codice del Consumo, agli articoli da 45 a 68, regola i contratti fuori dai locali commerciali e a distanza. Tali norme si applicano ai **contratti di fornitura beni o prestazione di servizi conclusi tra il venditore/professionista e il consumatore** inteso come “la persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta”. Pertanto non potrà avvalersi delle norme a tutela dei consumatori, ad esempio, il titolare di partita iva che effettua un acquisto per la propria attività.

I CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI

Quali sono i contratti negoziati fuori dai locali commerciali

I contratti negoziati fuori dai locali commerciali sono i **contratti che vengono conclusi fuori dal negozio o dalla sede del venditore** come, ad esempio, le vendite porta a porta, i contratti firmati per strada, in albergo, sul posto di lavoro, durante una gita organizzata dal venditore.

Il Codice del Consumo vi comprende anche i contratti per corrispondenza o su un catalogo consultato senza la presenza del venditore, facendo però salva l’applicazione delle norme relative ai contratti a distanza se più favorevoli al consumatore.

Sono, invece, **esclusi** i seguenti contratti:

- per la costruzione, vendita e locazione di beni immobili ed altri diritti concernenti beni **immobili** (sono, però, compresi i contratti relativi alla fornitura di merci ed alla loro incorporazione in beni immobili, come ad esempio l’impianto di climatizzazione, e i contratti relativi alla riparazione di beni immobili)
- i contratti relativi alla fornitura di prodotti **alimentari o bevande** o di altri prodotti di uso domestico corrente consegnati a scadenze frequenti e regolari;
- i contratti di assicurazione e quelli relativi a strumenti finanziari (regolamentati da altre norme)
- i contratti di **valore inferiore a 26 euro**.



Informazione sul diritto di recesso

Il venditore/professionista deve fornire al consumatore **per iscritto le seguenti informazioni** relative al diritto di recesso:

- **termini, modalità ed eventuali condizioni** del diritto di recesso
- **soggetto nei cui riguardi va esercitato il diritto di recesso e suo indirizzo** (in caso di società sede e denominazione della stessa), nonché il soggetto al quale deve essere riconsegnata la merce, se diverso.

Nella **nota d'ordine**, che deve essere consegnata in copia al consumatore, tali informazioni devono essere riportate separatamente dalle altre clausole del contratto e con caratteri tipografici uguali o superiori.

Le informazioni devono essere date anche in mancanza di una nota d'ordine: in tal caso il relativo documento deve contenere in caratteri chiaramente leggibili anche l'indicazione del luogo e della data in cui viene consegnato al consumatore e tutti gli elementi necessari per identificare il contratto.

Nei contratti stipulati per **corrispondenza o per catalogo** l'informazione sul diritto di recesso deve essere riportata sul catalogo o sulla nota d'ordine. Nella nota d'ordine può essere riportato il solo riferimento alla possibilità di recedere con indicazione del termine e con rinvio al catalogo per le altre informazioni.

I CONTRATTI A DISTANZA

Quali sono i contratti a distanza

I contratti a distanza sono i contratti conclusi via internet, per telefono, televendita ecc. **senza che vi sia un incontro "fisico" tra il venditore ed il consumatore.**

Rimangono **esclusi** i seguenti contratti:

- relativi a servizi finanziari
- conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati
- conclusi con gli operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici
- relativi alla costruzione e vendita od altri diritti relativi a beni immobili, con esclusione della locazione
- conclusi in occasione di una vendita all'asta

Informazioni al consumatore

Prima della conclusione di un contratto a distanza il consumatore deve ricevere le seguenti informazioni:

- identità del venditore/professionista ed anche il suo indirizzo in caso di pagamento anticipato
- caratteristiche essenziali del bene o servizio e prezzo dello stesso, comprese tutte le tasse, le imposte e le spese di consegna
- modalità di pagamento, di consegna del bene o prestazione del servizio
- esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso e modalità e tempi di restituzione del bene in caso di recesso
- costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza, se



diverso dalla tariffa di base

- durata della validità dell'offerta e del prezzo e durata minima del contratto in caso di forniture continuate o periodiche

Tali informazioni devono essere date al consumatore anche per iscritto (o, a sua scelta, su altro supporto duraturo) prima o al momento dell'esecuzione del contratto. Entro tale momento, il consumatore deve ricevere anche le seguenti informazioni:

- una completa informazione sulle condizioni e modalità di recesso con l'indicazione del maggior termine previsto per poter recedere in caso in cui il venditore violi gli obblighi di informazione sul diritto di recesso
- l'indirizzo della sede del venditore/professionista dove poter presentare reclami
- le informazioni sui servizi di assistenza e sulle garanzie commerciali esistenti
- le condizioni di recesso in caso di durata indeterminata o superiore a un anno

Tempi di esecuzione dell'ordine da parte del professionista/veditore

Il fornitore, salvo diversi accordi, deve eseguire l'ordine del consumatore entro **trenta giorni**

Casi in cui non si applica il diritto di recesso, il dovere di informazione e il termine di 30 giorni di esecuzione dell'ordine

Sono esclusi i seguenti contratti:

- contratti di fornitura di generi alimentari, bevande e altri beni per uso domestico di consumo corrente forniti al domicilio del consumatore da distributori che effettuano giri frequenti e regolari
- contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, trasporti, ristorazione, tempo libero, quando all'atto della conclusione del contratto il fornitore/professionista si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo stabilito

Inoltre non si può recedere dal contratto, salvo diverso accordo tra le parti, nei seguenti casi:

- fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata, con l'accordo del



consumatore, prima della scadenza del termine per poter esercitare il diritto di recesso

- fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario che il venditore/professionista non è in grado di controllare
- fornitura di beni su misura o personalizzati o che si deteriorano rapidamente
- fornitura di prodotti audiovisivi o software informatici sigillati, aperti dal consumatore
- fornitura di giornali, periodici, riviste
- servizi di scommesse e lotterie

Pagamento tramite carta di credito

In caso di utilizzo della carta di credito, ove sia prevista tale modalità di pagamento, la Banca è tenuta a riaccreditare i pagamenti eccedenti rispetto al prezzo pattuito, che deve essere dimostrato dal consumatore.

La Banca è tenuta altresì a riaccreditare al consumatore i pagamenti effettuati mediante l'uso fraudolento della carta.



IL DIRITTO DI RECESSO NEI CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI O A DISTANZA

Gli articoli 64 e seguenti del nuovo Codice del Consumo stabiliscono termini, modalità e decorrenze per poter recedere dai contratti stipulati a casa, per strada, in un albergo, per posta ovvero tramite internet, fax, telefono, televendita, ecc.

Termine per poter esercitare il diritto di recesso

Il consumatore ha **dieci giorni lavorativi** per poter recedere **senza dover pagare penalità** e senza dover indicare alcuna motivazione per il recesso.

Per i contratti stipulati **fuori dai locali commerciali** il termine decorre:

- dalla sottoscrizione dell'ordine se contenente l'informazione relativa al diritto di recesso oppure dalla ricezione dell'informazione se non è stata predisposta una nota d'ordine
- dalla data di ricevimento della merce quando l'acquisto del bene sia stato effettuato senza la presenza del venditore ovvero sia stato mostrato o illustrato un prodotto di tipo diverso da quello oggetto del contratto

Nel caso in cui il venditore/professionista non abbia dato una corretta informazione sul diritto di recesso il termine diventa di sessanta giorni dal ricevimento del bene o dalla conclusione del contratto in caso di fornitura di servizi.

Per i contratti **a distanza** il termine decorre:

- per i beni dal giorno di ricevimento della merce e per i servizi dal giorno di conclusione del contratto se c'è stata la corretta informazione sul diritto di recesso

Nel caso in cui il venditore/professionista **non abbia dato una corretta informazione sul diritto di recesso il termine diventa di novanta giorni** dal ricevimento del bene o dalla conclusione del contratto in caso di fornitura di servizi.



Che cosa bisogna fare per poter recedere dal contratto

Per poter recedere occorre trasmettere una comunicazione scritta **tramite raccomandata con ricevuta di ritorno** alla sede del venditore/professionista. E' possibile anche trasmettere entro il termine indicato un telegramma, un fax o una e-mail (di cui si deve avere prova dell'invio) ma attenzione: in questi casi è comunque obbligatorio trasmettere entro le quarantotto ore successive anche una raccomandata con ricevuta di ritorno.

Se la **merce** è già stata consegnata il **consumatore deve restituirla** secondo le modalità e i tempi previsti nel contratto. In ogni caso il termine per le restituzione non può essere inferiore a dieci giorni lavorativi. La merce si intende restituita nel momento in cui viene consegnata alla Posta o allo spedizioniere. L'integrità della merce da restituire è condizione essenziale per l'esercizio del diritto di recesso. **Le spese per la restituzione sono le uniche a carico del consu-**

matore. L'eventuale caparra versata deve essere restituita gratuitamente al consumatore entro trenta giorni dalla data in cui il venditore/professionista è venuto a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso.

Che cosa succede se il consumatore ha firmato un contratto di finanziamento

Se è stato concesso al consumatore un finanziamento dal venditore/professionista o da un terzo sulla base di accordi tra quest'ultimo ed il venditore/professionista **il contratto di finanziamento si risolve** senza alcuna penalità nel caso in cui il consumatore eserciti il diritto di recesso. L'onere di informare la finanziaria è a carico del venditore. E', comunque, opportuno che il consumatore comunichi personalmente alla finanziaria tramite raccomandata l'avvenuto recesso.

Altri termini di recesso

Per alcuni contratti, disciplinati da apposite norme, sono previsti termini diversi per poter recedere dagli stessi. Ad esempio:

7 giorni	per le azioni, obbligazioni ed i valori mobiliari venduti fuori dai locali commerciali o a distanza
14 giorni	per gli acquisti di servizi finanziari, bancari e assicurativi a distanza
30 giorni	per le polizze vita acquistate a distanza

SCHEDA PRATICA RIASSUNTIVA

- ✓ ***i contratti negoziati fuori dai locali commerciali sono i contratti che vengono conclusi fuori dal negozio o dalla sede del venditore come le vendite porta a porta, i contratti firmati per strada, in albergo, sul posto di lavoro, durante una gita organizzata dal venditore***
- ✓ ***i contratti a distanza sono i contratti conclusi via internet, per telefono, televendita ecc, senza che via sia un incontro “fisico” tra il venditore ed il consumatore***
- ✓ ***il consumatore deve essere informato dal venditore in relazione all’esistenza del diritto di recesso ed a termini e modalità di esercizio di tale diritto***
- ✓ ***il termine per poter recedere dai contratti conclusi fuori dai locali commerciali e a distanza è di dieci giorni lavorativi***
- ✓ ***per poter recedere il consumatore deve trasmettere una raccomandata con ricevuta di ritorno al venditore e restituire a proprie spese la merce eventualmente ricevuta***
- ✓ ***il consumatore non deve pagare alcuna penalità in caso di recesso: le spese per la restituzione della merce sono le uniche a carico del consumatore***
- ✓ ***in caso di recesso l’eventuale contratto di finanziamento concesso dal venditore si annulla***



UNIONE NAZIONALE
CONSUMATORI

COMITATO REGIONALE LOMBARDO E PROVINCIALE DI MILANO

Via Ugo Foscolo, 3 - 20121 MILANO
Tel. 02 86463134 - Fax 02 72003439
Sito: www.consumatorilombardia.it
E-mail: info@consumatorilombardia.it

Disegni di: Mario Dalbon (Gennaio 2007)