

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



IL DIRITTO DI RECESSO

IL DIRITTO DI RECESSO, "NOTO ANCHE COME DIRITTO DI RIPENSAMENTO", SI APPLICA AI CONTRATTI STIPULATI A DISTANZA O AL DI FUORI DEI LOCALI

COMMERCIALI TRA IL CONSUMATORE E IL VENDITORE/PROFESSIONISTA PER L'ACQUISTO DI UN BENE O DI UN SERVIZIO.

COSA SI INTENDE PER CONSUMATORE?

Il consumatore è 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, una azienda o il titolare di partita iva che effettua un acquisto per la propria attività.

Il diritto di recesso si applica ai **contratti negoziati a distanza o fuori dai locali commerciali**. Non si applica, pertanto, agli acquisti effettuati in negozio.

QUALI SONO I CONTRATTI NEGOZIATI A DISTANZA?

I contratti negoziati a distanza sono quelli conclusi senza la presenza fisica e simultanea tra venditore e consumatore mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza. Sono contratti a distanza ad esempio quelli negoziati via internet, per telefono, la televendita.

QUALI SONO I CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI?

I contratti negoziati fuori dai locali commerciali sono quelli conclusi fuori dal negozio o dalla sede del venditore. Si tratta quindi ad esempio dei contratti porta a porta, di quelli firmati in albergo, sul posto di lavoro, per strada, durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista allo scopo di vendere beni o servizi. Si considera concluso a distanza o fuori dai locali commerciali anche l'acquisto via internet con il ritiro del bene in negozio. Si considera altresì negoziato fuori dai locali commerciali il contratto concluso nei locali del professionista immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista.

ESCLUSIONI – L'ART. 59 DEL CODICE DEL CONSUMO PREVEDE ALCUNE ECCEZIONI ALL'APPLICAZIONE DEL DIRITTO DI RECESSO.

Il diritto di recesso non si applica ad esempio:

Alla fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente; alla fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna; alla fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati; alla fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni del mercato finanziario; alla fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna; alla fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento; ai contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica; alla fornitura di alloggi per fini non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio autovetture, i servizi di catering o i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici; ai contratti in cui il consumatore ha specificamente richiesto una visita da parte del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori urgenti di riparazione

o manutenzione ma, se in occasione di tale visita il professionista fornisce servizi oltre quelli specificamente richiesti dal consumatore o beni diversi dai pezzi di ricambio necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, il diritto di recesso si applica a tali servizi o beni supplementari.

Inoltre l'art. 47 co 2 del Codice del Consumo prevede che il diritto di recesso non si applica ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali per i quali il consumatore debba pagare un corrispettivo non superiore a 50 euro.

INFORMAZIONI AL CONSUMATORE

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali deve ricevere dal professionista determinate informazioni tra le quali:

Le caratteristiche essenziali dei beni; l'identità del venditore/professionista e il suo indirizzo oltre, se diverso, l'indirizzo dove indirizzare i reclami; Il prezzo totale dei beni o dei servizi comprese le tasse e i costi di spedizione e consegna, nel caso che per la natura dei beni o del servizio il prezzo non può essere calcolato in anticipo dovranno essere indicate le modalità di calcolo del prezzo; le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare il servizio; **in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto**, nonché il modulo tipo di recesso; Se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso e in caso di contratti a distanza qualora i beni per loro natura non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta; un promemoria dell'esistenza della garanzia legale e se applicabili le condizioni dell'assistenza e dei servizi postvendita; la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal contratto.

L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione incombe sul professionista.

. **Per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali** il professionista deve fornire le informazioni obbligatorie su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su altro mezzo durevole.

Il professionista deve anche fornire al consumatore una **copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su altro mezzo durevole.**

. **Nei contratti a distanza** il professionista deve fornire o mettere a disposizione del consumatore le informazioni obbligatorie in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato.

Il professionista deve garantire che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare.

Nei **contratti a distanza per telefono** il professionista deve confermare l'offerta al consumatore e lo stesso è vincolato solo dopo avere firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto. In questi casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica.

Le conferme, se il consumatore acconsente, possono essere effettuate anche su supporto durevole.

TERMINE PER POTER ESERCITARE IL DIRITTO DI RECESSO

Il diritto di recesso, in linea generale, può essere esercitato dal consumatore nel termine di 14 giorni.

Fanno **eccezione** i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore (detti **contratti porta a porta**) oppure conclusi nell'ambito di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori dove il periodo per potere esercitare il **diritto di recesso è esteso a trenta giorni.**

Per i **contratti porta a porta senza appuntamento il termine è quindi esteso a trenta giorni.**

DA QUANDO INIZIA A DECORRERE IL TERMINE PER IL RECESSO?

Il termine inizia a decorrere:

- a. nel caso di contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;
- b. nel caso di contratti di vendita dal giorno in cui il consumatore, o un terzo diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni o:
 - 1 nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso dell'ultimo bene,
 - 2 nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso dell'ultimo lotto o pezzo;
 - 3 nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene;
- c. nel caso di contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto.

TERMINE PER POTERE ESERCITARE IL DIRITTO DI RECESSO IN CASO DI INADEMPIMENTO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL PROFESSIONISTA

Il professionista ha l'obbligo di fornire al consumatore in maniera chiara e comprensibile in caso di sussistenza del diritto di recesso le informazioni relative alle condizioni, ai termini ed alle procedure per esercitare il diritto. **Nel caso il professionista non abbia adempiuto all'obbligo di informare il consumatore sul diritto di recesso, il termine per il suo esercizio è esteso di dodici mesi,** ulteriori rispetto ai quattordici o trenta giorni iniziali. Se il professionista fornisce le informazioni sul recesso

entro dodici mesi il periodo di recesso termina quattordici o trenta giorni dopo il giorno in cui il consumatore è stato informato.

CHE COSA BISOGNA FARE PER POTERE RECEDERE DAL CONTRATTO?

Per esercitare il diritto di recesso **il consumatore deve informare il professionista della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto prima della scadenza del termine.**

A tale scopo **il consumatore può utilizzare il modulo tipo** di recesso fornito dal professionista (che dovrebbe essere conforme a quello allegato al codice del consumo) **oppure presentare una qualsiasi dichiarazione esplicita** della sua decisione di recedere.

Si consideri che il consumatore avrà esercitato il diritto di recesso entro i termini previsti quando la comunicazione sia stata inviata prima della scadenza del periodo di recesso.

Dato che **l'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso grava sul consumatore**, la trasmissione va effettuata tramite raccomandata a.r. oppure con p.e.c. (posta elettronica certificata)

Il professionista può offrire al consumatore la possibilità di compilare e inviare elettronicamente il modulo di recesso tipo o una qualsiasi comunicazione esplicita sul suo sito web. In questi casi il professionista è tenuto a confermare, senza indugio, l'avvenuta ricezione della comunicazione di recesso da parte del consumatore. In mancanza della consegna si consiglia un ulteriore inoltro nei termini tramite raccomandata a.r. o pec.

QUALI SONO GLI EFFETTI DEL RECESSO E QUALI GLI OBBLIGHI A CARICO DEL CONSUMATORE E DEL PROFESSIONISTA?

L'esercizio del diritto di recesso **libera le parti dagli obblighi contrattuali assunti di eseguire il contratto o di concludere un contratto** nei casi in cui un'offerta sia stata fatta dal consumatore.

OBBLIGHI PRINCIPALI A CARICO DEL CONSUMATORE IN SEGUITO AL RECESSO

Il consumatore deve restituire i beni entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di recedere dal contratto.

Il consumatore deve sostenere il costo diretto della restituzione dei beni, a meno che il professionista non abbia concordato di sostenerlo o abbia omesso di comunicare al consumatore che tale costo è a carico del consumatore.

Nel caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali in cui i beni sono stati consegnati al domicilio del consumatore al momento della conclusione del contratto, il professionista ritira i beni a sue spese se i beni, per loro natura, non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta.

Si consiglia di restituire i beni con mezzo tracciato, anche al fine di potere dimostrare di avere eseguito la spedizione in restituzione dei beni e che ciò sia avvenuto nel rispetto dei termini del recesso.

OBBLIGHI PRINCIPALI A CARICO DEL PROFESSIONISTA IN SEGUITO AL RECESSO

Il professionista deve rimborsare tutti i pagamenti ricevuti, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere. Rimangono però a carico del consumatore eventuali costi supplementari quando quest'ultimo abbia scelto un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso offerto dal professionista.

E' nulla qualsiasi clausola che preveda limitazioni al rimborso del consumatore in caso di recesso.

Il professionista in caso di vendita è autorizzato a trattenere il rimborso fino quando non abbia ricevuto i beni dal consumatore oppure fino a quando il consumatore non abbia dimostrato di averli rispediti (a meno che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni).

Durante il periodo di recesso non può essere addebitato al consumatore alcun costo per la prestazione di servizi o la fornitura di acqua, gas, elettricità (se non messi in vendita in volume limitato o quantità determinata) o teleriscaldamento, **nel caso in cui il professionista ha omesso di fornire le informazioni circa il diritto di recesso** oppure **se il consumatore non ha espressamente chiesto che la prestazione iniziasse durante il periodo di recesso.**

SCHEDE PRATICHE RIASSUNTIVE

- . Il diritto di recesso si applica ai contratti stipulati a distanza o al di fuori dei locali commerciali tra il consumatore e il venditore/professionista per l'acquisto di un bene o di un servizio.
- . I contratti negoziati a distanza sono quelli conclusi senza la presenza fisica e simultanea tra venditore e consumatore mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza. Sono contratti a distanza ad esempio quelli negoziati via internet, per telefono, la televendita.
- . I contratti negoziati fuori dai locali commerciali sono quelli conclusi fuori dal negozio o dalla sede del venditore. Si tratta quindi ad esempio dei contratti porta a porta, di quelli firmati in albergo, sul posto di lavoro, per strada, durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista allo scopo di vendere beni o servizi. Si considera concluso a distanza o fuori dai locali commerciali anche l'acquisto via internet con il ritiro del bene in negozio. Si considera altresì negoziato fuori dai locali commerciali il contratto concluso nei locali del professionista immediatamente dopo

che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista.

. Il professionista deve dare al consumatore determinate informazioni in relazione al diritto di recesso quali ad esempio le informazioni sulle condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto.

. Il termine per esercitare il diritto di recesso è, in linea generale, di 14 giorni. Fanno eccezione i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore (detti contratti porta a porta) oppure conclusi nell'ambito di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori dove il periodo per potere esercitare il diritto di recesso è esteso a trenta giorni.

. L'esercizio del diritto di recesso libera le parti dagli obblighi contrattuali assunti di eseguire il contratto o di concludere un contratto nei casi in cui un'offerta sia stata fatta dal consumatore.

. Per esercitare il diritto di recesso il consumatore deve informare il professionista della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto prima della scadenza del termine. A tale scopo il consumatore può utilizzare il modulo tipo di recesso fornito dal professionista (che dovrebbe essere conforme a quello allegato al codice del consumo) oppure presentare una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere (meglio con raccomandata a.r. o pec).

. Il consumatore deve restituire i beni a proprie spese entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di recedere dal contratto. Si consiglia di restituire i beni con mezzo tracciato, anche al fine di potere dimostrare di avere eseguito la spedizione in restituzione dei beni e che ciò sia avvenuto nel rispetto dei termini del recesso.

. Il professionista deve rimborsare tutti i pagamenti ricevuti, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere. In caso di vendita il professionista è autorizzato a trattenere il rimborso fino quando non abbia ricevuto la restituzione dei beni dal consumatore oppure fino a quando il consumatore non abbia dimostrato di averli rispediti.