



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen  
La voce dei consumatori*

## Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2

39100 Bolzano

Tel. 0471 975597

info@verbraucherzentrale.it

---

## Contratti conclusi a distanza

Situazione al  
10/2016

Il Codice del Consumo **definisce** il contratto a distanza qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza **senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore**; e ciò **mediante l'uso** esclusivo di uno o più **mezzi di comunicazione a distanza** (ad esempio utilizzando telefono, fax, internet etc.) fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso.

Le disposizioni del Codice del Consumo relative ai contratti a distanza **non si applicano** però ad alcune tipologie contrattuali quali tra gli altri: i servizi sociali e di assistenza sanitaria, i giochi d'azzardo, i servizi finanziari, quelli relativi alla creazione di immobili, i pacchetti turistici, le multiproprietà ed i servizi di trasporto passeggeri.

### Obblighi di informazione precontrattuali

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza il professionista fornisce al consumatore – in maniera chiara e comprensibile – tutta una serie di informazioni. L'elenco contiene tra le altre informazioni riguardo a:

- identità del professionista, indirizzo geografico/ telefono/fax/e-mail
- caratteristiche principali dei beni o servizi
- prezzo del bene o del servizio, comprensivo di imposte/spese aggiuntive di spedizione/ogni altro costo
- modalità del pagamento/consegna/esecuzione e data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni
- esistenza o esclusione del diritto di recesso, condizioni, termini e procedure per esercitarlo, nonché il modulo tipo di recesso
- durata del contratto e condizioni per recedere in caso di contratto a tempo indeterminato o a rinnovo automatico
- promemoria dell'esistenza della garanzia legale

- se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso.

Le informazioni devono essere fornite in un linguaggio semplice e comprensibile in modo appropriato al mezzo di comunicazione impiegato.

In caso di **offerte telefoniche** l'identità del professionista e lo scopo commerciale della telefonata devono essere rese note all'inizio della conversazione con il consumatore. In questi casi il consumatore è vincolato soltanto dopo aver **firmato l'offerta** o dopo averla accettata per iscritto.

Nella misura in cui queste informazioni sono presentate su un supporto durevole (ad esempio su carta, DVD o in una e-mail), esse devono essere leggibili.

Per quanto riguarda la presenza di un **obbligo di pagare**, questo deve essere espressamente riconoscibile da parte del consumatore prima di inoltrare l'ordine. Se l'ordine implica di azionare un **pulsante**, questo riporta in modo facilmente leggibile le parole **“ordine con obbligo di pagare”** o una formulazione corrispondente – in caso contrario il consumatore non è vincolato dall'ordine.

Per quanto riguarda **eventuali pagamenti supplementari facoltativi**, il consumatore deve **accettarli espressamente**. Non sono dunque ammissibili siti internet nei quali i servizi facoltativi sono preselezionati e il consumatore deve disattivarli (c.d. Opt-out).

Per quanto riguarda invece i **mezzi di pagamento**, al consumatore **non possono essere imposte spese** per l'uso di questi mezzi superiori alle tariffe sostenute dal professionista.

## **Consegna**

La fornitura della merce o del servizio **deve avvenire entro 30 giorni dalla data di conclusione del contratto**, salvo diverso accordo tra le parti. Se il professionista non consegna entro questo termine o quello pattuito, il consumatore lo invita ad effettuare la consegna entro un **termine supplementare** appropriato alle circostanze. Se anche questo ulteriore termine scade senza che i beni siano stati consegnati, il consumatore può risolvere il contratto.

Se però il professionista si è rifiutato di consegnare i beni oppure il termine è da considerarsi essenziale (ad esempio l'abito da sposa per la data delle nozze), il consumatore non deve concedere il termine supplementare al venditore. Quest'ultimo non può fornire un bene o un servizio diverso da quello pattuito a meno che il consumatore non abbia dato il suo consenso.

È inoltre **vietato fornire un bene o un servizio a pagamento senza una richiesta** del consumatore. La mancata risposta non equivale mai ad un consenso e il consumatore non è obbligato a pagare il prezzo di quanto ricevuto.

## **Il diritto di recesso**

Il consumatore che vuole recedere da un contratto a distanza senza specificarne il motivo e sostenendo solo i costi per rispedire il bene al professionista, lo deve fare **entro 14 giorni (di calendario)** dalla conclusione del contratto per i contratti di servizi e dal momento della acquisizione fisica del possesso dei beni.

Per comunicare al professionista la decisione di esercitare il diritto di recesso, il consumatore può o utilizzare il **modulo tipo di recesso** che gli era stato consegnato **oppure presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita**. L'onere della prova incombe sul consumatore – meglio evitare dunque una comunicazione telefonica.

## **Termine prorogato per l'esercizio del recesso**

Se il professionista **non fornisce al consumatore le informazioni** sul diritto di recesso, il termine per esercitare il diritto di recesso scade 12 mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale. Se il professionista fornisce queste informazioni entro **12 mesi** dalla conclusione del contratto, il periodo di recesso termina 14 giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni.

## **Esclusione del diritto di recesso**

Il diritto di recesso è escluso per alcune tipologie di contratto, come ad esempio per i beni confezionati su misura o quelli che rischiano di deteriorarsi o a scadere rapidamente. Non è possibile nemmeno recedere in caso di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici e aperti dopo la consegna e in caso di fornitura di registrazioni audio/video, giornali/periodici/riviste e dai contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica. Il recesso è infine escluso in generale per le attività del tempo libero quando il contratto deve essere eseguito in una data/periodo specifico, per gli alloggi non residenziali/ trasporti di beni e noleggio auto.

Se il consumatore ha acconsentito espressamente all'esecuzione del contratto durante il periodo di recesso, il consumatore può recedere solo se non è stata fornita l'intera prestazione. Se il professionista ha invece adempiuto a parte del contratto, il consumatore versa un importo proporzionale a quanto è stato fornito dal professionista fino al momento del recesso, calcolando tale importo sulla base del prezzo totale.

## **Restituzione della merce e rimborso del prezzo**

Se il consumatore recede dal contratto è obbligato a restituire all'operatore commerciale **i beni ricevuti senza indebito ritardo** e in ogni caso entro 14 giorni dalla comunicazione del recesso. **È il consumatore a dovere sostenere i costi diretti della restituzione**, a meno che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni o abbia omesso di informare il consumatore che questi sono a carico del consumatore.

Ovviamente prima di recedere, il consumatore ha il **diritto di stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento di quanto acquistato**. Ciò significa che può fare tutto ciò che potrebbe fare acquistando il prodotto in negozio. Nel caso in cui il consumatore ecceda questo accertamento,

causando una diminuzione del valore dei beni, ha comunque ancora diritto di recedere, dovendo però in questo caso sostenere il costo di questa diminuzione di valore.

Il professionista dal canto suo deve **rimborsare** al consumatore tutti i pagamenti ricevuti **senza indebito ritardo** e comunque entro 14 giorni dal giorno in cui è stato informato del recesso. Per il rimborso il professionista utilizza lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore, salvo che il consumatore abbia acconsentito ad un altro mezzo di pagamento (in ogni caso il consumatore non deve sostenere alcun costo). Va ricordato che il professionista può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni (o il consumatore abbia dimostrato di averli spediti).

### **Rischio della consegna**

Il rischio della perdita o del danneggiamento dei beni **si trasferisce in capo al consumatore** soltanto **nel momento in cui** quest'ultimo (o un terzo da lui designato) **entra materialmente in possesso dei beni.**

*Foglio informativo KC22*

*Situazione al 10/2016*