



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

Vendita porta a porta e vendita a distanza:

Mer 22/02/2023 - 10:47

il diritto di recesso può essere escluso solo se la personalizzazione di prodotto richiesta dal consumatore è irreversibile!

Recentemente, al Centro Tutela Consumatori Utenti giungono sempre più segnalazioni da parte di consumatori, che si lamentano di aziende, le quali non vogliono concedere loro il diritto di recesso, poiché si tratta di prodotti personalizzati.

È pur vero, che per i contratti conclusi mediante vendita a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali il legislatore prevede l'esclusione dal diritto di recesso, se i beni sono stati confezionati su misura o se sono stati chiaramente personalizzati (cfr. articolo 59, lettera c, del Codice del Consumo).

Tuttavia, di recente, l'autorità antitrust ha stabilito - anche per arginare l'abuso di questa norma - che **non tutte le richieste di personalizzazione del prodotto comportano automaticamente l'esclusione dal diritto di recesso, ma solo quelle irreversibili.**

Occorre pertanto verificare caso per caso, se sia possibile eliminare le modifiche tecniche richieste dal consumatore, senza che il ripristino del modello standard comporti costi troppo eccessivi per l'azienda. In effetti, la logica alla base della norma originale è quella di garantire che il cliente non restituisca un prodotto personalizzato che non possa più essere rivenduto a terzi o essere immesso nuovamente sul mercato.

Dunque, se i consumatori hanno ordinato un prodotto con un colore o una finitura standard, scelti dal catalogo, questo non è certo un motivo per escludere la possibilità di recedere dal contratto, così come non lo è la scelta di diversi accessori predefiniti.

Inoltre, sempre secondo quanto previsto dal Codice del Consumo, vi è l'obbligo da parte delle aziende di informare i consumatori in modo chiaro e inequivocabile che la personalizzazione del prodotto comporta la perdita del diritto di recesso (articolo 49, lettera m).

Per maggiori informazioni e per verificare la regolarità dei contratti, basta contattare il CTCU al numero 0471 975597 o all'indirizzo e-mail info@centroconsumatori.it.