

La tutela del consumatore: La consapevolezza dei nostri diritti

Cari lettori di CEDIS INFORMA, questo articolo, pur nella sua sintetica e semplicistica esposizione, intende porre all'attenzione di noi tutti le nuove opportunità offerte dal recepimento nel nostro ordinamento giuridico della normativa europea in materia di beni di consumo, la quale ha introdotto interessanti novità sia in ordine al diritto sostanziale che a quello processuale conseguente.

I settori disciplinati dal Codice del Consumo sono molteplici: etichettatura, sicurezza generale dei prodotti, pubblicità ingannevole e clausole abusive, vendite a domicilio, vendite a distanza, contratti turistici e multiproprietà, le garanzie dei beni di consumo e le azioni inibitorie.

Con riguardo, in particolare, alle vendite a domicilio e ai contratti a distanza, soprattutto con riferimento a quelli conclusi on-line, il Codice prevede, come strumento principale di tutela del contraente non professionale, un diritto di recesso.

E su tale diritto poniamo la nostra attenzione, in questo nostro primo appuntamento di questa rubrica che il CEDIS intende porre alla lettura dei propri soci.

IL DIRITTO DI RECESSO NEGLI ACQUISTI ON-LINE E NEI CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

A norma dell'art. 64, primo comma, Codice del Consumo: “ Per i contratti e per le proposte contrattuali a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, il consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi, salvo quanto stabilito dall'art. 65, commi 3, 4 e 5”.

L'esercizio del diritto non è subordinato alla sussistenza di una giusta causa, né impone a chi vuole recedere l'onere di un preavviso o la corresponsione di un'indennità a favore della parte che subisce il recesso.

Il diritto di recedere dal contratto (entro un termine relativamente breve) è riconosciuto ad un contraente (quello legislativamente presunto debole) a fronte di casi in cui questi abbia assunto un vincolo contrattuale a seguito di una “sollecitazione” svolta secondo particolari modalità, ovvero in casi in cui lo stesso si sia vincolato in relazione a determinati contratti ove maggiormente sentita è dal legislatore la necessità di garantire al contraente debole un'effettiva e adeguata riflessione e determinazione negoziale.

Con la previsione del diritto di “recesso” si attribuisce a uno dei contraenti il **diritto di pentirsi** del contratto e di liberarsi del vincolo assunto: si attribuisce, in sostanza, un **diritto di ripensamento**, con il quale il soggetto esprime una nuova e diversa valutazione dell'interesse che lo aveva mosso a stipulare il contratto; grazie a questo diritto, il soggetto “si pente di essere entrato nel contratto e torna subito, o quasi subito indietro”.

TERMINI E MODALITÀ PER L'ESERCIZIO DEL RECESSO

Negli acquisti on-line e in tutti gli altri contratti conclusi a distanza, l'art. 64, primo comma, del Codice del Consumatore, ha unificato i termini previsti dalle previgenti discipline in tema di contratti negoziati fuori dai locali commerciali.

Il consumatore può revocare il proprio ordine entro il termine di dieci giorni lavorativi dalla consegna della merce (che, a seconda degli Stati, arriva fino a 14 giorni). Se il consumatore non è stato informato dal venditore circa la possibilità di esercitare tale diritto, il termine si allunga a tre mesi dalla consegna della merce.

All'interno dei dieci giorni, rispettivamente tre mesi, il consumatore può recedere dal contratto senza fornire alcuna spiegazione e senza il pagamento di penalità. Il recesso deve essere comunicato al fornitore a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento (il termine si considera

rispettato con la consegna all'ufficio postale entro 10 giorni lavorativi ovvero quello più ampio eventualmente stabilito dalle parti).

Se il recesso viene comunicato al fornitore a mezzo di fax, esso deve essere confermato entro 48 ore dall'invio del fax con lettera raccomandata.

La (sola) restituzione della merce non comporta automaticamente un valido diritto di recesso dal contratto, a meno che questa possibilità non sia stata prevista espressamente dalle parti nel contratto.

La spese per la riconsegna della merce gravano sul consumatore, se così è stato previsto nel contratto. Altrimenti sono a carico del venditore.

Il venditore deve, infine, restituire il prezzo pagato dal consumatore entro 30 giorni dal ricevimento della dichiarazione di recesso.

Il diritto di recesso è escluso dalla legge nei seguenti casi, salvo che il negozio (web) lo garantisca ugualmente:

- * per l'acquisto o la vendita di oggetti prodotti appositamente o creati personalmente per il consumatore;
- * per beni deperibili o che si modificano velocemente;
- * per prodotti audio-video o software sigillati che siano stati aperti dal consumatore;
- * per l'acquisto di giornali o riviste;
- * per scommesse o lotterie;
- * per servizi che, prima della scadenza del termine per esercitare il recesso, siano stati già eseguiti con il consenso del consumatore.

Attenzione: in caso di servizi finanziari e contratti di assicurazione valgono altre condizioni e modalità per il recesso!

Non è poi previsto alcun diritto di recesso per le prenotazioni di voli, viaggi in treno, pacchetti turistici, case-vacanza e alloggi, come anche per i contratti che hanno per oggetto alimenti e bevande. Così, ad esempio, un'ordinazione di pizze o di sushi non può essere oggetto di recesso.

Attenzione: La vendita a distanza e quindi il diritto di recesso valgono solo per contratti tra un privato ed un operatore commerciale. Contratti tra privati o con puro scopo commerciale non sottostanno alla disciplina prevista per la vendita a distanza.

Dott. Luca Battistella