

# *L'informa Consumatori*

## *Risposte e soluzioni ai problemi del cittadino*

Periodico di informazione realizzato da Adoc Marche  
nell'ambito delle iniziative di tutela dei consumatori promosse dalla Regione Marche

## **Speciale: i contratti a distanza**

In base a quanto disposto dall'art. 50 del Codice del consumo si definisce contratto a distanza: " *il contratto avente per oggetto beni o servizi stipulato tra un professionista e un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dal professionista che, per tale contratto, impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto tra le dette parti*".

Vi sono però delle eccezioni; la legge prevede, infatti, che al consumatore non spettino le forme di tutela per i contratti a distanza qualora il contratto abbia come oggetto: contratti relativi a servizi finanziari (ad esempio operazioni di assicurazione, fondi pensione, servizi bancari); contratti conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati (ad esempio videoteche automatizzate o distributori di cibi e bevande); contratti conclusi con gli operatori delle comunicazioni conclusi da telefoni pubblici ( in questo caso viene meno l'effetto sorpresa della telefonata a casa che potrebbe cogliere in castagna il consumatore); contratti relativi alla costruzione e alla vendita o ad altri diritti relativi a beni immobili, fatta però esclusione della locazione; contratti conclusi in occasione di una vendita all'asta telematica.

Prima della conclusione del contratto sorge, in capo al professionista, l'obbligo:

- di comunicare al consumatore-utente la propria identità e, ivi previsto, il proprio indirizzo affinché il consumatore possa effettuare il pagamento anticipato;
- di elencare le caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- di comunicare il prezzo del bene o servizio comprese le tasse e le imposte, nonché le eventuali spese di consegna;
- di definire le modalità di pagamento, di consegna del bene o di prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto;
- di comunicare il modo in cui il consumatore potrà esercitare il diritto di recesso o l'esclusione dello stesso;
- di elencare le modalità e i tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;
- di comunicare la durata minima del contratto, la durata della validità dell'offerta e del prezzo, nonché il costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza.

Se il contratto è concluso mediante posta elettronica, la disciplina in esame viene integrata con quella specifica prevista per il commercio elettronico.

Prima dell'inizio, da parte del professionista, dell'esecuzione del contratto il consumatore deve ricevere conferma di tutte le informazioni precontrattuali per iscritto, o a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione e facilmente accessibile. In aggiunta, il professionista è tenuto a comunicare al consumatore: tutte le informazioni sulle condizioni e le modalità di esercizio del diritto di recesso; l'indirizzo della sua sede a cui il consumatore può presentare reclami; le informazioni sui servizi di assistenza e sulle garanzie commerciali esistenti; le condizioni di recesso dal contratto in caso di durata indeterminata o superiore ad un anno. Agli obblighi su menzionati fanno eccezione i contratti di fornitura di generi alimentari, bevande o altri beni di uso domestico di consumo corrente, nonché i contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero qualora il professionista si impegni a fornire tali prestazioni ad una data determinata o ad un periodo stabilito.

Il consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo; le sole spese a cui egli è tenuto sono quelle di restituzione del bene al mittente ove previsto dal contratto. Nel caso in cui l'offerta venga proposta tramite mezzo televisivo l'informazione deve essere fornita all'inizio e nel corso della trasmissione dell'offerta.

Il diritto di recesso va esercitato entro i dieci giorni lavorativi decorrenti; in particolare: in caso di acquisto di beni dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore se sono stati soddisfatti gli obblighi di informazione o dal giorno in cui questi siano stati resi noti, ma pur sempre nei tre mesi successivi alla conclusione del contratto; in caso di servizi dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno in cui siano soddisfatti gli obblighi informativi, ma, anche in questo caso, non oltre i tre mesi successivi alla conclusione del contratto.

Nel caso in cui il professionista non ottemperi agli obblighi di informazione il termine per esercitare il diritto di recesso è di novanta giorni decorrenti per i beni dalla ricezione della merce, per i servizi dalla conclusione del contratto. Il termine è di novanta giorni anche nel caso in cui l'informazione dovuta al consumatore sia errata o incompleta.

Il diritto di recesso si esercita attraverso l'invio entro i termini predetti di una comunicazione scritta alla sede del professionista mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno; la comunicazione può pervenire al professionista anche tramite fax, telegramma, posta elettronica, purché venga confermata con lettera di raccomandata con avviso di ricevimento nelle 48 ore successive. Il recesso può essere esercitato anche attraverso la restituzione della merce ricevuta con l'invio della comunicazione.

Dal momento in cui il professionista riceve la comunicazione con cui il consumatore esprime la propria volontà di esercitare il diritto di recesso le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal contratto. Qualora nel frattempo sia stato già consegnato il bene il consumatore è tenuto alla restituzione o a metterlo a disposizione del professionista secondo le modalità e i tempi previsti dal contratto. La merce si intende restituita quando viene consegnata dal consumatore all'ufficio postale o allo spedizioniere. Il termine per la restituzione non può essere inferiore a dieci giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento del bene.

Se il consumatore ha già effettuato il versamento di somme, anche a titolo di caparra, il professionista, una volta esercitato il recesso è tenuto al rimborso, che avverrà gratuitamente e nel minor tempo possibile e, comunque, entro trenta giorni dalla data in cui al professionista ha ricevuto la comunicazione del recesso.

In presenza di un finanziamento ottenuto per l'acquisto del bene, il contratto di credito al consumo si intende risolto senza alcuna penalità; sarà obbligo del professionista comunicare all'ente creditizio l'avvenuto esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore.

Non è esercitabile il diritto di recesso nei contratti, e salvo diverso accordo tra le parti: per la fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata prima della scadenza del termine di dieci giorni lavorativi dalla conclusione del contratto; fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare; fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati o che non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente; fornitura di prodotti audiovisivi o software informatici sigillati aperti dal consumatore poiché questi potrebbe averli copiati; fornitura di giornali, periodici o riviste poiché passibili di lettura; servizi di scommesse e lotterie.

Il professionista, dove non diversamente previsto, deve eseguire la prestazione entro trenta giorni dall'ordinazione. Può accadere che il professionista sia temporaneamente impossibilitato ad adempiere agli obblighi contrattuali; in tal caso è tenuto a darne comunicazione al consumatore tramite lettera e rimborsare le somme eventualmente già corrisposte dal consumatore.

L'obbligo di esecuzione in trenta giorni non è previsto per i contratti di fornitura di generi alimentari, bevande o altri beni per uso domestico forniti al domicilio del consumatore da distributori che effettuano giri frequenti e regolari; contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero quando al momento della conclusione del contratto il professionista si impegna a fornire tali prestazioni ad una determinata data o ad un periodo stabilito.

Nella contrattazione telematica è molto diffusa la prassi in base alla quale i pagamenti sono effettuati mediante carta di credito. Può, quindi, accadere che si verifichi un uso fraudolento dalla carta da parte del professionista: in questo caso una volta dimostrato l'uso improprio della carta l'istituto di credito riaccrediterà le somme in eccesso al consumatore rivalendosi poi sul fornitore.

A volte succede che il venditore, per pubblicizzare il proprio prodotto, invii al consumatore a titolo oneroso il prodotto e questo senza un previo accordo.

Il consumatore in questo caso non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva, né l'assenza della risposta da parte del consumatore potrà mai essere considerata un consenso esplicito. Solo nel caso in cui il prodotto sia considerato un omaggio è ammissibile l'invio di beni o l'attivazione di servizi in assenza di previo accordo tra le parti.

Se l'acquirente riceve un bene mobile difettoso non dovrà necessariamente avvalersi del diritto di recesso, ma potrà esercitare i rimedi che la legge mette a sua disposizione in ambito di garanzia dei beni di consumo: l'importante è che il consumatore denunci il vizio al venditore entro due mesi dalla scoperta. La responsabilità del venditore cessa trascorsi due anni dalla consegna del bene.

Il consumatore dovrà rivolgere le proprie lamentele direttamente al venditore e avrà diritto alla riparazione o alla sostituzione senza spese.

Qualora dovessero sorgere delle controversie civili inerenti alle vendite a distanza si possono risolvere attraverso il sistema della conciliazione: una procedura volontaria e riservata nel corso della quale il conciliatore assiste le parti in lite aiutandole a raggiungere una soluzione amichevole, soddisfacente e condivisa.

Scegliere la conciliazione è auspicabile poiché è una pratica economica, in quanto i costi per il suo svolgimento sono predeterminati e contenuti; è efficace perché le parti raggiungono molto spesso un accordo; è riservata e sicura poiché garantisce l'assoluto rispetto della privacy; è flessibile poiché l'accordo si modella in base alle esigenze delle parti; è veloce in quanto nella maggior parte dei casi la procedura si risolve in un solo incontro.

Se si perviene ad una soluzione si procede alla stesura di un accordo con valore contrattuale; qualora non dovesse verificarsi l'accordo tra le parti queste non perdono il diritto di ricorrere alla giustizia ordinaria. Se nel contratto sono presenti clausole vessatorie queste sono da considerarsi nulle, mentre persiste la validità del contratto.