

14 maggio 2007 0:00

BANCHE, ASSICURAZIONI, FINANZIARIE: CONTRATTI A DISTANZA E DIRITTO DI RECESSO

di [Rita Sabelli](#)

Ultimo aggiornamento: 30/9/2010

Col diffondersi di Internet diventa sempre piu' frequente acquistare prodotti o stipulare contratti (telefonici, di assicurazione, etc.etc.) a distanza, senza recarsi fisicamente presso il venditore e spesso senza nemmeno averci un minimo contatto personale.

La normativa italiana si e' via via adeguata alle direttive della comunita' europea al riguardo, sia con normative di carattere generale inerenti i contratti a distanza (come il d.lgs. 185/99, confluito poi nel codice del consumo, il d.lgs. 206/2005), sia con leggi piu' specifiche, in questo caso relative a contratti di assicurazione, bancari, etc.

Con il d.lgs.190/2005 e' stata infatti recepita la direttiva 2002/65/CE che disciplina la vendita di servizi bancari, assicurativi e creditizi realizzati a distanza. Questo decreto e' stato recentemente abrogato dal d.lgs. 221/07 e la relativa normativa e' stata inserita nel codice del consumo, nella sezione IV bis titolata "commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori", articoli dal 67-bis al 67 vicies bis.

Rientrano nella competenza di questa disciplina tutti i contratti conclusi tra imprese e consumatori tramite tecniche di comunicazione come Internet, il telefono, il fax, etc. che abbiano per oggetto servizi di natura bancaria, creditizia, di pagamento, di investimento, di assicurazione e di previdenza sociale.

Indice scheda

[INFORMAZIONI AL CONSUMATORE PRIMA DELLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO](#)

[SE I PRIMI CONTATTI AVVENGONO PER TELEFONO](#)

[CONCLUSIONE DEL CONTRATTO](#)

[SICUREZZA DEI MEZZI DI PAGAMENTO](#)

[IL DIRITTO DI RECESSO](#)

[UN CASO PARTICOLARE: IL RECESSO DA CONTRATTO DI CREDITO AL CONSUMO](#)

[SERVIZI E COMUNICAZIONI NON RICHIESTE](#)

[SANZIONI, CONTESTAZIONI](#)

[RIFERIMENTI NORMATIVI E LINK UTILI](#)

[INFORMAZIONI AL CONSUMATORE PRIMA DELLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO](#)

In fase di trattativa debbono essere fornite specifiche informazioni in modo chiaro e comprensibile, indipendentemente dal tipo di tecnica di comunicazione a distanza che venga utilizzata.

La mancanza di tale informativa comporta la nullita' del contratto, nullita' che deve essere fatta valere dal consumatore. L'onere della prova sull'adempimento degli obblighi ricade sul fornitore. Per i dettagli e per i consigli sulle contestazioni si veda piu' avanti.

Le informazioni da ricevere sono:

SUL FORNITORE DEL SERVIZIO (banca, compagnia di assicurazioni, finanziaria, etc.)

- identita' del fornitore, sua attivita' ed indirizzo geografico della sede e di eventuali altri punti di riferimento rilevanti per il consumatore;
- indentita' dell'eventuale rappresentante del fornitore e suo indirizzo geografico;
- identita' dell'eventuale professionista che abbia diretto contatto col consumatore;
- il registro di commercio a cui sia eventualmente iscritto il fornitore e gli estremi della competente autorita' di controllo qualora il fornitore sia soggetto ad autorizzazione.

E' importante verificare che la compagnia assicurativa che si sceglie, per esempio, sia autorizzata ad operare in Italia. Le verifiche possono essere fatte rivolgendosi all'ISVAP, o consultandone il sito: [clicca qui](#)

http://www.isvap.it/isvap/impres_e_jsp/HomePage.jsp

SUL SERVIZIO VENDUTO (contratto r.c.auto, finanziamento, etc.)

- descrizione delle principali caratteristiche del servizio;
- prezzo TOTALE che il consumatore dovrà corrispondere per il servizio, compresi tutti gli oneri, commissioni e spese nonché le imposte. Se non è possibile indicare il prezzo esatto, va fornita la base di calcolo dello stesso, in modo che il consumatore possa verificarlo;
- avvisi riguardanti l'eventuale rapporto del servizio con strumenti che implicano rischi dovuti a loro caratteristiche o alle operazioni da effettuare oppure nei casi in cui il prezzo sia legato alla fluttuazione dei mercati finanziari. Ciò, tipicamente, nei casi di servizi di investimento;
- l'eventuale esistenza di altre imposte e costi non pagati direttamente tramite il fornitore.
- eventuali scadenze dell'offerta proposta;
- le modalità di pagamento e di esecuzione del servizio nonché le condizioni di sicurezza delle operazioni di pagamento;
- eventuali costi inerenti l'utilizzo della comunicazione a distanza;
- gli eventuali collegamenti con altri servizi finanziari (per esempio un contratto di conto corrente legato all'attivazione di una carta di credito), con illustrazione degli effetti derivanti dalla combinazione.

SUL CONTRATTO

- informazioni sull'esistenza o la mancanza del diritto di recesso con le condizioni e le modalità per il suo esercizio specificando i mezzi (dev'essere prevista in ogni caso la raccomandata a/r), i termini massimi e l'indirizzo geografico a cui inviare la lettera. Devono essere date informazioni anche sugli importi che potrebbero venir trattenuti nonché sulle conseguenze del mancato esercizio di tale diritto (per i dettagli sul recesso si veda più avanti);
- la durata minima del contratto, in caso di prestazione permanente o periodica;
- tutte le informazioni sui diritti delle parti riguardo la rescissione anticipata, anche unilaterale, comprese le penali eventualmente dovute;
- lo Stato membro o gli Stati membri sulla cui legislazione si basa il rapporto prima della conclusione del contratto e le clausole contrattuali sulla legislazione applicabile al contratto nonché il foro competente per le controversie;
- la lingua o le lingue utilizzate per le comunicazioni delle condizioni contrattuali e delle varie informative e le comunicazioni da emettersi durante il periodo di validità del contratto.

SUI RICORSI

- esistenza o mancanza di procedure conciliative di reclamo e/o ricorso accessibili al consumatore e le modalità per avvalersene;
- esistenza di fondi di garanzia o altri mezzi di indennizzo.

SE I PRIMI CONTATTI AVVENGONO PER TELEFONO

l'identità del fornitore e lo scopo della chiamata devono essere dichiarate **all'inizio della conversazione**.

In questo caso le uniche informazioni da fornire, su consenso del consumatore, sono:

- identità del chiamante e suo rapporto col fornitore;
- descrizione delle principali caratteristiche del servizio;
- prezzo totale del servizio comprensivo di imposte. Se non è possibile indicare il prezzo esatto, va fornita la base di calcolo dello stesso, in modo che il consumatore possa verificarlo;
- l'eventuale esistenza di altre imposte e costi non pagati direttamente tramite il fornitore;
- informazioni sull'esistenza o la mancanza del diritto di recesso con le condizioni e le modalità per il suo esercizio specificando i mezzi (dev'essere prevista in ogni caso la raccomandata a/r), i termini massimi e l'indirizzo geografico a cui inviare la lettera. Devono essere date informazioni anche sugli importi che potrebbero venir trattenuti nonché sulle conseguenze del mancato esercizio di tale diritto (per i dettagli sul recesso si veda più avanti).

Riguardo alle altre informazioni (fornitore, contratto e ricorsi) l'operatore deve comunicare al consumatore che essere saranno disponibili su richiesta, precisandone la natura.

In ogni caso il fornitore deve dare le informazioni nel momento in cui il contratto viene concluso, inviandone copia

scritta.

CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

In caso di adesione da parte del consumatore all'offerta, il fornitore deve inviare copia del contratto, cartacea o su un supporto durevole (tipicamente dischetti o cd rom, o comunque strumenti che ne consentano la memorizzazione e la riproduzione).

L'invio "fisico" avviene, tipicamente, nel caso in cui la conclusione sia avvenuta per telefono, mentre nel caso si sia utilizzato Internet, le condizioni contrattuali sono di solito rese disponibili subito, on-line, ed e' bene leggerle attentamente -nonche' memorizzarle o stamparle- perche', una volta confermata l'adesione, esse sono date come conosciute e sottoscritte.

In tutti i casi il contratto deve giungere, o risultare accessibile, prima che diventi definitivamente vincolante, in tempo utile per esercitare il recesso.

Il consumatore ha diritto, inoltre, di ricevere copia cartacea delle condizioni contrattuali in qualsiasi momento, su specifica richiesta.

SICUREZZA DEI MEZZI DI PAGAMENTO

I pagamenti sono effettuati nei tempi e modi previsti dal contratto. Possono esservi incluse le carte di credito o di debito ed in tal caso, ovviamente, l'ente che gestisce tale strumento deve provvedere a riaccreditare gli importi non autorizzati o per i quali il consumatore dimostri l'eccedenza rispetto a quanto pattuito col fornitore del servizio oppure l'esecuzione fraudolenta sia da parte del fornitore che di terzi.

L'onere della prova riguardo la regolarita' degli addebiti spetta al gestore della carta.

IL DIRITTO DI RECESSO

Il consumatore dispone di un termine di **14 giorni** per recedere dal contratto senza penali e senza dover indicare il motivo della sua decisione, ovvero incondizionatamente. Il termine e' di 30 giorni, invece, per tutti i contratti di assicurazione sulla vita e per i PIP (piani individuali pensionistici).

Il termine decorre:

- dalla data di conclusione del contratto (vedi sopra). Per le assicurazioni sulla vita, il termine decorre dal momento in cui al consumatore e' data notizia di tale conclusione;
- dalla data in cui il consumatore riceve le condizioni contrattuali, se cio' avviene dopo la conclusione (tipicamente quando l'adesione e' avvenuta telefonicamente).

Perche' il recesso sia esercitato correttamente, il consumatore deve inviare entro il suddetto termine una comunicazione scritta mediante raccomandata a/r o altro mezzo indicato nel contratto (la raccomandata a/r va sempre bene e deve essere inclusa nei mezzi di recesso previsti).

Il consumatore che esercita il recesso e' tenuto a pagare SOLO l'importo del servizio eventualmente gia' prestato dal fornitore, tenendo conto che l'esecuzione del contratto puo' iniziare solo su propria richiesta.

Per i contratti di r.c.auto, per esempio, puo' essere trattenuta la quota di premio relativa al periodo in cui il contratto e' stato valido (esempio: se una polizza viene sottoscritta in data 3 Maggio e la copertura assicurativa parte dallo stesso giorno -come normalmente avviene- il recesso esercitato in data 10 Maggio comporta il pagamento dei sette giorni di copertura).

Tale importo non puo' essere di entita' tale da costituire una penale e va calcolato in modo proporzionale considerando il periodo di validita' del contratto ed il tipo di prestazioni previste.

Il pagamento di tale somma e' condizionato dalla prova che il consumatore sia stato informato sul prezzo del servizio e dal fatto che la prestazione sia partita subito -prima che decorresse il termine di recesso- su richiesta del consumatore.

Non e' dovuto alcun importo, quindi, in tutti i casi in cui fornitore abbia dato avvio all'esecuzione del contratto prima della scadenza del termine di recesso e senza preciso consenso del consumatore.

Entro 15 giorni dal ricevimento della raccomandata di recesso il fornitore deve restituire tutti gli importi riscossi e non dovuti.

Il consumatore, da parte sua, deve restituire i beni che eventualmente avesse già ricevuto -nonché gli importi che avesse già incassato- entro 15 giorni dalla comunicazione di recesso. Non è prevista la restituzione di eventuali indennizzi -riferiti al verificarsi dell'evento assicurato- già percepiti nel frattempo (sono esclusi i contratti r.c.auto, per i quali il manifestarsi dell'evento preclude la possibilità di recedere, si veda più avanti).

IL RECESSO NON SI PUO' ESERCITARE:

- in TUTTI i casi in cui il contratto sia stato interamente eseguito da ambedue le parti, dietro richiesta scritta del consumatore, prima che sia decorso il termine utile per il recesso;
- per i contratti di assicurazione obbligatoria della responsabilità civile per i danni derivanti dalla circolazione di veicoli a motori e natanti (r.c.auto), nei casi in cui si sia verificato l'evento assicurato (un incidente, tipicamente) prima che sia decorso il termine utile per il recesso;
- per le polizze di assicurazione inerenti i bagagli, i viaggi, o polizze analoghe a breve termine, di durata inferiore al mese;
- per quei servizi, tipicamente di investimento, il cui prezzo dipende da fluttuazioni di mercato finanziario che il fornitore non è in grado di controllare e che possono manifestarsi durante il periodo concesso per il recesso, come i servizi inerenti le operazioni di cambio, gli strumenti del mercato monetario, i valori mobiliari (azioni, obbligazioni), quote di fondi comuni di investimento, etc. Rimangono praticamente incluse nel recesso solo le gestioni patrimoniali (si veda l'art.11 del decreto inserito tra i link in calce).

NOTE IMPORTANTI:

- * durante il periodo previsto per il recesso l'effetto dei contratti di investimento si sospende;
- * se al contratto da cui si vuole recedere ne è collegato un altro (sempre sottoscritto a distanza, e inerente servizi finanziari prestati dallo stesso fornitore o da un terzo sulla base di accordi intercorrenti tra loro), tale contratto aggiuntivo si risolve automaticamente, senza penali, al momento in cui si esercita il recesso per quello principale. Esempi: un conto corrente a cui sia legato un contratto relativo ad una carta di credito o un'assicurazione r.c.auto collegata ad un conto corrente.

UN CASO PARTICOLARE: IL RECESSO DA CONTRATTO DI CREDITO AL CONSUMO

Per tutti i contratti che la legge fa rientrare nella categoria di credito al consumo -ovvero i prestiti personali, i prestiti finalizzati o crediti collegati (finanziamenti legati ad un contratto di acquisto di beni o servizi), le carte revolving (credito rotativo), le cessioni del quinto sullo stipendio- dal 19/9/2010 (*) il recesso entro 14 giorni è possibile in tutti i casi, anche quando i contratti sono stati stipulati presso la sede del venditore del bene o del finanziatore. Attenzione, perché ciò non vale per il contratto di acquisto del bene che rimane soggetto al recesso solo nel caso in cui la stipula sia avvenuta a distanza o fuori dai locali commerciali del venditore.

Per chiarirsi, questi sono gli scenari possibili per il recesso:

- contratto di finanziamento NON collegato ad acquisto: è sempre possibile recedere entro 14 gg;
- contratto di finanziamento collegato ad acquisto (*) sottoscritti entrambi presso la sede del venditore: si può recedere entro 14gg dal contratto di finanziamento ma non da quello di acquisto, a meno che in esso non vi sia una clausola diversa;
- contratto di finanziamento collegato ad acquisto (*) sottoscritti entrambi a distanza o fuori dai locali commerciali del venditore: si può recedere da entrambi inviando il recesso al venditore entro 14 gg oppure si può recedere solo dal contratto di finanziamento inviando il recesso al finanziatore.

Se il finanziamento è già partito il consumatore dovrà restituire alla banca/finanziaria -nei 30 giorni successivi- il capitale e gli interessi maturati fino a quel momento nonché le tasse dovute (bolli, etc.).

Per approfondire il recesso dei contratti di CREDITO AL CONSUMO: clicca qui

(http://sosonline.aduc.it/scheda/credito+al+consumo+finanziamenti+carte+revolving_13441.php)

Per approfondire il recesso dei contratti di ACQUISTO DI BENI E SERVIZI sottoscritti a distanza o fuori dai locali del venditore: clicca qui

(http://sosonline.aduc.it/scheda/sul+diritto+recesso+ho+appena+fatto+acquisto+ma+ci_9652.php)

(*) Nota: Dal 19/9/2010 il principale riferimento normativo per il recesso da contratti di credito al consumo è il Testo Unico Bancario (TUB, d.lgs.385/93) art.125 ter, introdotto dal d.lgs.141/2010. Il codice del consumo, negli

artt. 67 duodecies e 67 ter decies (facenti parte della sezione oggetto di questa scheda dedicata ai contratti di finanziamento firmati a distanza) non sono piu' applicabili.

SERVIZI E COMUNICAZIONI NON RICHIESTE

Come per tutti i servizi, anche quelli finanziari trattati in questa scheda non possono essere attivati se non su esplicita richiesta del consumatore.

In caso di attivazione non richiesta, valutata tenendo conto della regola generale secondo cui "la mancata risposta del consumatore non significa consenso", non sono dovute prestazioni pecuniarie di alcun tipo da parte del consumatore.

Ogni attivazione di servizi non richiesti, inoltre, costituisce per legge "pratica commerciale scorretta e puo' essere segnalata, in tal senso, all'autorita' garante della concorrenza (antitrust). Si veda in proposito la scheda: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/pubblicita+pratiche+commercianti+scorrette_12625.php)

SANZIONI, CONTESTAZIONI

I contratti attivati senza rispettare le regole di informativa precontrattuale dettate dalla legge, o per i quali il fornitore ostacoli l'esercizio del diritto di recesso o non rimborsi nei termini previsti le somme eventualmente gia' pagate, **sono nulli.**

La nullita' dev'essere fatta valere dal consumatore e obbliga le parti alla restituzione di quanto eventualmente percepito. Il consumatore e', inoltre, libero di agire per il risarcimento dei danni.

Sono nulle anche tutte le eventuali clausole contrattuali che privassero il consumatore dei diritti sanciti dalla legge trattata in questa scheda. Anche in questo caso la nullita' deve essere fatta valere dal consumatore.

I fornitori che contravvengono alle regole sono punibili con sanzioni che variano da 5.000 a 50.000 euro, da comminarsi da parte delle specifiche autorita' di vigilanza (ISVAP nel caso di assicurazioni, la Banca d'Italia per i servizi bancari, etc.).

E' interessante osservare che l'onere della prova riguardo all'adempimento degli obblighi di informazione, alla prestazione del consenso del consumatore inerente la conclusione del contratto, all'esecuzione dello stesso e agli eventuali inadempimenti, GRAVA SUL FORNITORE. Sono considerabili vessatorie tutte le clausole che prevedessero qualcosa di diverso.

Per quanto detto risulta chiaro, quindi, che ogni irregolarita' o ritardo va contestata tempestivamente, per raccomandata a/r (magari di messa in mora), facendo nel contempo una specifica segnalazione all'autorita' di vigilanza competente.

Per tutte le istruzioni in merito, anche relative ai passi successivi, clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)

RIFERIMENTI NORMATIVI E LINK UTILI

- Codice del consumo, D.Lgs. 206/2005, sezione IV bis titolata "commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori", articoli dal 67-bis al 67 vicies bis

. D.Lgs. 221/07: clicca qui

(http://sosonline.aduc.it/normativa/lgs+221+07+correttivo+integrativo+del+codice+del_12901.php)

Per le assicurazioni in generale

- Guida dell'ISVAP. Raccomandazioni utili per acquistare una polizza in Internet: clicca qui

(http://www.isvap.it/isvap/impreses.jsp/PageGenerica.jsp?numObj=191578&nomeSezione=PER_IL_CONSUMATORE)

- **Per l'r.c.auto** clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/auto+contratti+regole_10896.php)