

13 giugno 2014 10:48

Contratti dei consumatori: nuove regole di vendita e di recesso

di [Rita Sabelli](#)

Il D.lgs.21/2014, di recepimento della Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, ha riscritto la parte del Codice del Consumo dedicata ai diritti dei consumatori nei contratti tra consumatore e professionista aventi per oggetto l'acquisto di beni e/o servizi (articoli dal 45 al 67) .

Le novità entrano in vigore il 13/6/2014, e valgono per i contratti sottoscritti dopo tale data.

In breve:

- la prima grossa novità è che parte delle nuove norme (n.b., non il diritto di recesso o ripensamento) riguardano TUTTI i contratti, sia quelli stipulati a distanza o fuori dei locali commerciali del venditore sia quelli stipulati presso i venditori, in negozi o altre sedi commerciali.
- vengono predisposti nuovi obblighi di informativa precontrattuale;
- il termine per recedere da contratti stipulati a distanza o fuori dai locali commerciali dei venditori passa da 10 giorni lavorativi a 14 giorni (solari).
- i venditori, oltre a dare informativa precontrattuale riguardo al recesso (tempi, modi, effetti) devono consegnare o rendere disponibile una modulistica pronta già precompilata, che il consumatore può utilizzare inserendoci i propri dati (non c'è obbligo di utilizzo);
- se i venditori non adempiono all'obbligo di dare informativa completa sul diritto di recesso il termine per esercitarlo diventa di un anno a partire dallo scadere dei 14 giorni, oppure, se la comunicazione avviene nel frattempo, scatta da quel momento (per 14 giorni).
- in caso di recesso il rimborso delle somme eventualmente pagate deve avvenire entro 14 giorni da quanto il professionista viene a conoscenza dello stesso.
- in caso di recesso l'eventuale bene acquistato deve essere restituito entro lo stesso termine e deve essere in "normale stato di conservazione". Anche prima la norma si esprimeva in tal senso ma aggiungeva anche che il bene doveva essere "integro" e ciò ha creato in molti casi confusione. Adesso viene chiaramente detto che il bene può essere manipolato per verificarne la natura, le caratteristiche e il funzionamento, senza che ne risulti un danno o una diminuzione di valore.
- vengono fatti rientrare tra i contratti sottoscritti fuori dai locali commerciali del venditore anche quelli sottoscritti nei suddetti locali ma DOPO che il consumatore è stato avvicinato personalmente in altro luogo e poi lì condotto.
- per i contratti sottoscritti telefonicamente il consumatore è vincolato solo DOPO aver firmato la proposta d'ordine o comunque il contratto, quindi in un momento successivo rispetto alla telefonata in sé.
- scatta l'obbligo di preventivo per i lavori fatti in casa (manutenzioni o riparazioni), che rientrano nei contratti stipulati fuori dai locali commerciali dei venditori.
- per tutti i contratti di acquisto di beni scatta il termine di consegna di 30 giorni se sul contratto non è specificato un termine diverso. In caso di mancato rispetto del termine di consegna, contrattuale o di legge, può scattare la risoluzione del contratto dopo aver intimato la consegna entro un termine "supplementare" (si amplia quindi il concetto generale della risoluzione per inadempimento sancita dal codice civile, art. 1453).
- sempre per i contratti di acquisto di beni per i quali del trasporto si occupa il venditore (per conto proprio o tramite terzi) viene messo nero su bianco il principio secondo cui sul consumatore NON deve gravare alcun rischio di perdita o danneggiamento dei beni, almeno fino al momento in cui non ne entra in possesso.
- viene ribadito il principio, già presente in altre normative, secondo cui il consumatore non è tenuto a pagare forniture non richieste di qualsiasi genere (beni, servizi, gas, elettricità, acqua, etc.).

Vediamo i particolari – [Indice scheda](#)

[CONTRATTI COINVOLTI](#)

[CONTRATTI A DISTANZA](#)

[CONTRATTI CONCLUSI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI DEI VENDITORI](#)

[ALTRI CONTRATTI \(COMPRESI GLI ACQUISTI NEI NEGOZI\)](#)

[GARANZIE](#)

[CONTESTAZIONI, SEGNALAZIONI](#)

CONTRATTI COINVOLTI

Sono coinvolti tutti i contratti sottoscritti tra consumatore e professionista, dove il consumatore è "la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta" e il professionista è "la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario".

Sono inclusi i contratti aventi per oggetto l'acquisto di beni e/o servizi e la fornitura di acqua, gas ed elettricità o teleriscaldamento.

Le norme generali riguardano tutti i tipi di contratto a prescindere dal luogo di sottoscrizione (includendo quindi le vendite nei negozi e i contratti sottoscritti nelle sedi commerciali del venditore), alcune invece, come per esempio il recesso, riguardano solo i contratti sottoscritti a distanza o fuori dai locali commerciali del venditore.

Sono invece del tutto esclusi i contratti:

- per servizi sociali, compresi alloggi popolari, assistenza all'infanzia, sostegno alle famiglie e alle persone in stato di bisogno;
- di assistenza sanitaria, per servizi prestati da professionisti sanitari;
- di attività di azzardo (giochi d'azzardo, lotterie, scommesse);
- di servizi finanziari (investimenti, finanziamenti, assicurazioni);
- che riguardano la creazione/costruzione/trasformazione di immobili ed edifici, nonché il trasferimento di diritti su immobili (compravendita, etc.) e i contratti di locazione;
- che rientrano nella disciplina dei viaggi, vacanze e circuiti "tutto compreso" (pacchetti viaggio), disciplinati dal codice del turismo;
- che riguardano la multiproprietà, i prodotti per le vacanze a lungo termine e i contratti di rivendita e scambio (art.69 e 81bis del codice del consumo);
- stipulati con l'intervento di un pubblico ufficiale che già fa da garante;
- di fornitura di alimenti, bevande ed altri beni destinati al consumo corrente nella famiglia e forniti da venditori con consegne a domicilio o sul posto di lavoro;
- di trasporto passeggeri;
- conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati;
- conclusi con operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici o conclusi per l'utilizzo di un solo collegamento tramite telefono, internet o fax, stabilito dal consumatore;
- contratti negoziati fuori dai locali commerciali con corrispettivo fino a 50 euro.

CONTRATTI A DISTANZA

Vi rientrano tutti i contratti conclusi tra professionista e consumatore nel quadro di un regime di vendita di beni e servizi organizzato a distanza, senza la presenza fisica e simultanea delle parti, mediante utilizzo di mezzi di comunicazione a distanza (telefono, internet, fax, etc.).

Per approfondimenti si veda la scheda

VENDITE A DISTANZA, REGOLE E RECESSO

(http://sostonline.aduc.it/scheda/vendite+distanza+nel+nuovo+codice+del+consumo_1093.php)

CONTRATTI CONCLUSI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI DEI VENDITORI

Rientrano nella categoria tutti i contratti stipulati con la presenza simultanea di professionista e consumatore in un luogo diverso dai locali del professionista (a casa del consumatore, per strada, presso una fiera, etc.).

Attenzione, però, perché vi sono esplicitamente inclusi anche i contratti firmati:

- presso i locali del professionista o a distanza (via mail, per esempio) DOPO che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista (per esempio per strada);
- durante un viaggio promozionale organizzato dal venditore e avente lo scopo di promuovere e vendere beni e servizi.

Per approfondimenti si veda la scheda

CONTRATTI CONCLUSI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI DEL VENDITORE: REGOLE E RECESSO

(http://sostonline.aduc.it/scheda/diritto+recesso+nei+contratti+fuori+dagli+esercizi_9631.php)

ALTRI CONTRATTI (COMPRESI GLI ACQUISTI NEI NEGOZI)

Le nuove norme disciplinano anche i contratti che non rientrano né tra quelli sottoscritti a distanza né tra quelli sottoscritti fuori dai locali commerciali dei venditori.

Vi rientrano tutti gli acquisti effettuati nei negozi e nei centri commerciali, nonché i contratti firmati nelle varie sedi del venditore.

Informazioni precontrattuali

Prima che il consumatore sia vincolato da un acquisto deve ricevere determinate informazioni che il venditore deve fornire a meno che esse non siano già apparenti dal contesto:

- caratteristiche dei beni e dei servizi;
- identità del professionista, indirizzo e numero di telefono. Stessa cosa se c'è di mezzo un intermediario.
- il prezzo totale comprensivo di imposte; se il tipo di bene o servizio comporta l'impossibilità di stabilire in anticipo il prezzo, devono essere fornite almeno le modalità di calcolo del prezzo. Se vi sono, vanno quantificate anche le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali. Se anche queste non possono essere preventivate, almeno deve essere data notizia al consumatore che gli verranno addebitate.
- le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione (data entro cui il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare il servizio).
- un richiamo all'esistenza della garanzia legale e di conformità (due anni dall'acquisto, vedi codice del consumo, art.130 e segg.) e alle altre eventuali garanzie esistenti (produttore, venditore, etc.).
- la durata del contratto, se applicabile, e se c'è un rinnovo automatico, le regole di risoluzione.
- modalità di trattamento dei reclami.

Le informazioni suddette non sono obbligatorie se il contratto implica transazioni quotidiane ed è eseguito immediatamente, al momento della sua conclusione.

Consegna dei beni, termine e risoluzione per inadempimento

Il venditore deve consegnare i beni senza ritardo e al più tardi entro 30 giorni dalla data di conclusione del contratto, salvi patti diversi.

Se non rispetta i termini (che siano quelli pattuiti o quello di legge) il consumatore può intimare la consegna dettando un ulteriore termine supplementare, quello più appropriato alle circostanze (se non c'è particolare urgenza si consigliano 15 giorni). Se anche entro questo termine supplementare il venditore non consegna il bene, allora il consumatore è legittimato a ritenere risolto il contratto, con restituzione del pagato e, nel caso, con rimborso del danno.

Meglio se tutto ciò viene riportato su una raccomandata a/r (o un messaggio di posta elettronica certificata), contenente il nuovo termine e la minaccia di ritenere il contratto risolto.

A tal fine il consumatore può anche non concedere il termine supplementare se:

- il venditore si è espressamente rifiutato di consegnare i beni;
- il termine pattuito per la consegna è da considerarsi essenziale (secondo le circostanze che hanno determinato la conclusione del contratto);
- se il consumatore ha informato il venditore, prima di concludere il contratto, che la consegna entro una determinata data è essenziale.

In tutti questi casi perché il consumatore possa considerare risolto il contratto è sufficiente che non venga rispettata la data di consegna pattuita oppure, in mancanza, quella di legge di 30 giorni.

Beni persi o danneggiati durante il trasporto

Se il contratto prevede che la spedizione dei beni è a carico e cura del venditore, sul consumatore NON deve gravare alcun rischio di perdita o danneggiamento dei beni, almeno fino al momento in cui non ne entra in possesso. Ciò anche se la causa della perdita o danneggiamento non è imputabile al venditore; questi, in ogni caso, deve farsene carico.

Diversamente, il rischio grava sul consumatore se il vettore è stato scelto da quest'ultimo, di sua iniziativa e non per proposta del venditore.

Spese

Il venditore (di beni, servizi, gas, energia, etc.) non può imporre al consumatore il pagamento di spese per l'uso di determinati mezzi di pagamento (carta di credito, bancomat, etc.)

Inoltre, se il venditore utilizza una linea telefonica per i contatti da parte del consumatore, a quest'ultimo non devono essere addebitati costi aggiuntivi rispetto a quelli della normale chiamata rispetto al contratto telefonico che questi ha col suo gestore.

Per eventuali pagamenti supplementari di qualsiasi tipo il venditore deve ottenere il consenso del consumatore PRIMA che questi sia vincolato da offerte o contratti. Il consenso dev'essere espresso, quindi non valgono accettazioni dedotte da rifiuti di opzioni prestabilite.

Addebiti non riconosciuti su carte di pagamento

L'istituto di emissione della carta inoltre riaccredita al consumatore eventuali addebiti eccedenti il prezzo pattuito, utilizzi indebiti anche per uso fraudolento della carte da parte di terzi, con addebito ovviamente al venditore.

Forniture non richieste o diverse da quelle pattuite

Il consumatore non e' tenuto a pagare forniture non richieste di qualsiasi genere (beni, servizi, gas, elettricità, acqua, etc.).

In quest'ottica, la mancata risposta da parte del consumatore a seguito della fornitura del bene o del servizio NON costituisce consenso alla stessa.

La fornitura diversa da quella pattuita (anche se di stesso o superiore valore e/o qualità) non costituisce adempimento del contratto, salvo che il consumatore abbia dato consenso prima della conclusione del contratto (solo salvi, ovviamente, anche patti successivi).

Vedi anche art.20 comma 5 e art.26 comma 1 del codice consumo

GARANZIE

Tutti gli acquisti di beni effettuati da consumatori, a prescindere dalle modalità (in negozio, a distanza, etc.) sono "coperti" dalla garanzia biennale di legge disciplinata da un'altra sezione del codice del consumo intoccata dal D.lgs. 21/2014 ma ugualmente importante.

Si ricorda, in breve, che sono "coperti" vizi di conformità (beni diversi da quelli contrattati) e di produzione (difetti del bene) per due anni dall'acquisto, da contestare direttamente al venditore entro due mesi, con possibilità di ottenere -gratuitamente- la riparazione o sostituzione del bene oppure, nel caso queste si rivelassero impossibili o non risolutive, la risoluzione del contratto.

Restano a parte, funzionanti "parallelamente" e disciplinate da contratti, le eventuali garanzie dei produttori del bene (garanzie convenzionali o commerciali) fruite presso i cosiddetti centri di assistenza. Per queste la legge interviene poco, solo in termini generali.

Informazioni ed approfondimenti si trovano sulla scheda

LA GARANZIA DEI PRODOTTI A DUE ANNI A CARICO DEL VENDITORE

(http://sostonline.aduc.it/scheda/garanzia+dei+prodotti+due+anni+carico+venditore_14358.php)

CONTESTAZIONI, SEGNALAZIONI

Segnalazioni

Sulle violazioni del codice del consumo -anche per pubblicità ingannevoli o pratiche commerciali scorrette- l'autorità di riferimento e' L'Autorità garante per la concorrenza e il mercato alla quale possono essere inviate segnalazioni anche online dal sito www.agcm.it (<http://www.agcm.it/istituzione.html>)

Dietro segnalazione tale autorità può inibire il comportamento illecito o scorretto nonché sanzionare chi lo commette.

Contestazioni

Per ogni contestazione inerente il mancato rispetto delle normative o dei contratti di acquisto e' consigliabile l'invio di una MESSA IN MORA facendo precise richieste.

In fase successiva sono aperte varie strade, dalla conciliazione -presso organismi privati o presso le camere di commercio, oltre che presso il giudice di pace - alle azioni legali, compresa quella di classe (art.140bis del codice del consumo), possibile pero' solo in casi particolari.

Il foro competente è quello di residenza o domicilio del consumatore.

Per approfondimenti si vedano le schede

LA MESSA IN MORA E LA DIFFIDA (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php)

LA NUOVA CONCILIAZIONE CIVILE, OBBLIGATORIA E NON

(http://sosonline.aduc.it/scheda/nuova+conciliazione+civile+obbligatoria_18877.php)