

18 gennaio 2006 0:00

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

di [Rita Sabelli](#)

Ultima revisione: 13/6/2014 con riforma dettata dal D.lgs.21/2014

Il Codice del consumo, che dal 2005 regola i contratti conclusi fuori dai locali commerciali del venditore, e' stato recentemente riscritto proprio nella parte relativa a questo tipo di contratti e al diritto di recesso, per effetto del D.lgs. 21/2014 che ha recepito la Direttiva 2011/83/UE, con nuove regole in vigore dal 13 Giugno 2014, applicabili ai contratti stipulati dopo tale data.

Per questo tipo di contratti, ovvero quelli sottoscritti fuori dai negozi o comunque dai locali del venditore (a casa propria, per strada, presso alberghi, fiere, etc.) il riferimento sono quindi gli articoli dal 45 al 67 del Codice del consumo riformato, il D.lgs.206/2005.

La riforma del 2014 ha coinvolto anche i contratti conclusi a distanza, ovvero quelli sottoscritti senza la presenza fisica delle parti (via internet, per telefono, per fax, per posta o tramite televisione). Si veda per questi la scheda VENDITE A DISTANZA, REGOLE E RECESSO

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

[CONTRATTI COINVOLTI](#)

[INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE](#)

[REQUISITI FORMALI](#)

[DIRITTO DI RECESSO](#)

[ALTRI DIRITTI PARTICOLARI DEL CONSUMATORE](#) (consegna dei beni, risoluzione per inadempimento, beni danneggiati durante il trasporto, spese aggiuntive, forniture non richieste, etc.)

[GARANZIE](#)

[SEGNALAZIONI, CONTESTAZIONI](#)

[RIFERIMENTI NORMATIVI E LINK UTILI](#)

[CONTRATTI COINVOLTI](#)

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

Per sottoscrizione "fuori dai locali commerciali del venditore" si intende quella effettuata alla presenza fisica del professionista/venditore e del consumatore in un luogo diverso dai locali del professionista/venditore, quindi a casa del consumatore, per strada, presso alberghi o fiere, etc.

Rientrano nella categoria, e questa   una novità rispetto alle norme vigenti prima del 13/6/2014, anche i contratti - sottoscritti presso i locali del professionista o a distanza (via mail, per esempio) immediatamente DOPO che il consumatore e' 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/o servizi.

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.

INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da una corrispondente offerta, il professionista deve fornire le seguenti informazioni, in modo chiaro e comprensibile:

- caratteristiche dei beni o servizi;
- identità del professionista;
- indirizzo geografico del professionista, con numero di telefono, fax, indirizzo elettronico (se disponibili) in modo che il consumatore possa contattarlo velocemente;
- se diverso da quello precedente, l'indirizzo geografico dove il consumatore può inviare reclami;
- prezzo totale dei beni o servizi comprensivo di imposte. Se è impossibile calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo (dipende dalla natura dei beni o servizi), devono essere fornite le modalità di calcolo precisando anche le spese aggiuntive (spedizione, consegna, postali, etc.), se calcolabili in anticipo. Se il contratto è a tempo indeterminato o comprende un abbonamento (vedi i contratti telefonici), il prezzo totale include i costi TOTALI del periodo di fatturazione. Se c'è una tariffa fissa il prezzo totale equivale ai costi mensili totali.
- il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto (quando tale costo è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base).
- le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione;
- condizioni e termini di esecuzione del diritto di recesso e relativo modulo precompilato. Le informazioni possono essere date anche tramite consegna di un prospetto di istruzioni redatto secondo i dettami di legge. Si veda [l'allegato I del D.lgs.21/2014](#) parte A (prospetto informativo) e parte B (modulo).
- informazione, se applicabile, relativa ai costi di restituzione a carico del consumatore in caso di recesso se i beni non sono restituibili a mezzo posta;
- informazione sui costi a carico del consumatore nel caso di esercizio del recesso dopo aver chiesto l'attivazione del contratto prima che sia decorso il periodo di recesso stesso (ai sensi dell'art.57 comma 3 del codice del consumo);
- se del caso, l'informazione che non è esercitabile il diritto di recesso (vedi art.59 Codice del consumo);
- promemoria dell'esistenza della garanzia biennale di legge a carico del venditore (vedi sezione GARANZIE);
- se esistenti, notizie sulle garanzie commerciali del produttore e/o del venditore;
- se esistenti, notizie su codici di condotta sottoscritti dal professionista;
- durata del contratto, se esso è a tempo indeterminato e/o a rinnovo automatico, con condizioni per recedere anticipatamente;
- eventuale durata minima degli obblighi del consumatore;
- eventuale esistenza di garanzie finanziarie (o depositi) richieste al consumatore;
- eventuale funzionalità del contenuto digitale, e sua interoperabilità con l'hardware e il software di cui il professionista sia a conoscenza;
- se esistente, la possibilità di fruire di meccanismo di reclamo extragiudiziale.

Le informazioni suddette costituiscono parte integrante del contratto e non possono essere modificate se non col consenso delle parti. Devono essere rilasciate su supporto cartaceo oppure, se il consumatore è d'accordo, su

altro supporto durevole (cd rom, pennetta, etc.), redatte in linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

Se il professionista non adempie relativamente alle informazioni sulle spese aggiuntive o altri costi (di restituzione dei beni, etc.) il consumatore NON deve sostenerli. L'onere della prova grava sul professionista.

Le informazioni sul diritto di recesso possono anche essere date tramite consegna del modulo di istruzioni redatto secondo le disposizioni del Codice del Consumo (Allegato I, parte A).

REQUISITI FORMALI

In tutti i casi di sottoscrizione fuori dai locali commerciali del venditore al consumatore deve essere rilasciata copia del contratto su supporto cartaceo o comunque su altro supporto durevole.

Se il consumatore ha chiesto espressamente i servizi del professionista per effettuare lavori o manutenzioni con esecuzione immediata degli stessi contro pagamento di un prezzo non superiore a 200 euro (per esempio per interventi in casa di artigiani, elettricisti, idraulici, etc.) al consumatore dev'essere fornito, prima dell'esecuzione dei lavori, un preventivo scritto, o su supporto durevole, coi propri dati, il proprio indirizzo e il prezzo totale, anche stimato. Solo se il consumatore acconsente queste informazioni possono semplicemente esser date a voce. Deve poi comunque esser rilasciata copia del contratto (conferma dell'ordine) firmato, con tutte le indicazioni di legge.

Si ricorda che in tutti i casi, se il consumatore vuole che il contratto venga eseguito PRIMA che sia decorso il termine utile per il recesso (14 giorni) deve farne specifica ed esplicita richiesta.

IL DIRITTO DI RECESSO

Per i contratti stipulati fuori dai locali commerciali del venditore a partire dal 13/6/2014 (*) il consumatore ha 14 giorni di tempo per recedere dall'acquisto, esercitabile senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti dalla legge (costi supplementari di consegna e/o costi di restituzione del bene).

Il periodo di recesso è invece di 30 giorni per i contratti stipulati:

- a domicilio, quando la visita del venditore non è stata espressamente richiesta dal consumatore;
- durante un'escursione organizzata da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori.

Termine

Il termine di 14 giorni decorre:

- in caso di acquisto di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;
- in caso di acquisto di beni, dal giorno in cui il consumatore (o un terzo da questi designato, diverso dal vettore) ne viene in possesso.

Casi particolari di acquisto di beni:

- se i beni sono più di uno ordinati insieme e consegnati separatamente, il giorno da cui far partire il termine di recesso e' quello in cui il consumatore entra in possesso dell'ultimo bene ordinato;
- se il bene e' unico ma costituito da vari pezzi o lotti, il giorno da cui far partire il termine di recesso e' quello in cui il consumatore entra in possesso dell'ultimo pezzo o lotto.
- se il contratto prevede la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, il giorno da cui far partire il termine e' quello in cui il consumatore entra in possesso del primo bene.

Per i contratti di fornitura di gas, acqua, elettricità non messi in vendita in volume limitato o quantità determinata, il termine parte dal giorno della conclusione del contratto.

Se il venditore non ottempera agli obblighi di informazione relativamente al diritto di recesso, il termine per esercitarlo scade 12 mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale (14 giorni). Se il venditore entro tali 12 mesi fornisce le informazioni, allora il termine per recedere, di 14 giorni, parte da quel giorno.

Attenzione! Le due parti possono accordarsi per iniziare ad eseguire il contratto subito, nel periodo di termine di recesso (tipicamente nei contratti per i servizi). In questo caso se poi il consumatore cambia idea ed esercita il

recesso, a suo carico rimarrà parte del prezzo pattuito, relativamente ai servizi già goduti, ovvero la parte proporzionale al periodo di attività del contratto. Il diritto di recesso è escluso, invece, se nei 14 giorni il servizio contrattato viene reso interamente (stante l'accordo col consumatore).

In questi casi inoltre, se il contratto è negoziato fuori dai locali commerciali del venditore (con la compresenza delle parti), il venditore non può accettare cambiali -né presentare le stesse allo sconto- che abbiano scadenza inferiore a 15 giorni dalla conclusione del contratto o -se c'è acquisto di beni- dall'acquisizione degli stessi da parte del consumatore.

Modalità

Il consumatore, per esercitare il recesso, deve informare il professionista/venditore della sua decisione. La legge da una parte non impone l'invio per iscritto con raccomandata a/r o pec, ma dall'altra precisa che l'onere della prova del corretto esercizio del diritto grava sul consumatore. È per questo motivo che secondo noi è opportuno che il diritto venga esercitato con raccomandata a/r o pec (posta elettronica certificata), a meno che non si ottenga da parte del professionista/venditore conferma scritta dell'avvenuto ricevimento della comunicazione.

La lettera può essere redatta liberamente o utilizzando il modulo precompilato dal venditore che questi è obbligato ad allegare all'offerta/contratto. L'importante è che vi sia riportata l'esplicita volontà di recedere dal contratto, con riferimento allo stesso, e che venga inviata entro i 14 giorni (conta la data di spedizione).

Qui la nostra MODULISTICA PER IL RECESSO

http://sosonline.aduc.it/modulo/acquisti+distanza+fuori+dai+locali+commerciali_14357.php

Da aggiungere che in alcuni casi i venditori potrebbero dar modo al consumatore di compilare e inviare elettronicamente il modulo per recedere. Ciò potrebbe bastare ai fini del regolare esercizio del recesso ma SOLO se il venditore invia tempestivamente una conferma di ricevimento riproducibile, che "sostituisce" la ricevuta di ritorno della raccomandata.

Si deve fare molta attenzione perché, come già detto, l'onere della prova relativamente al corretto esercizio del recesso è in capo al consumatore.

Effetti sul contratto e sui contratti accessori

Il recesso pone fine a tutti gli obblighi contrattuali, quelli del venditore e quelli del consumatore, anche se ha riguardato non un contratto vero e proprio ma una semplice offerta, proposta d'ordine o quant'altro.

Col recesso sono risolti di diritto anche eventuali contratti accessori collegati al contratto principale, per esempio i contratti di finanziamento (credito al consumo) sottoscritti al fine di rateizzare il prezzo dovuto.

Restituzione dei beni

A meno che il venditore non abbia offerto di ritirare egli stesso i beni acquistati dal consumatore, sarà quest'ultimo a doverli restituire entro 14 giorni da quando ha comunicato la sua intenzione di recedere dal contratto. Conta in tal senso la data di spedizione.

Il costo della restituzione è e rimane a carico del consumatore, a meno che il venditore non abbia promesso diversamente o non abbia omesso di informare preventivamente il consumatore che tale costo è a suo carico.

Finché il venditore non avrà ricevuto i beni, o una prova che essi sono stati spediti, potrà legittimamente trattenere il rimborso. È importante, quindi, munirsi di una prova di restituzione (ricevuta di invio di pacco postale assicurato, o di invio per corriere).

Se i beni sono stati consegnati presso il domicilio del consumatore contestualmente alla firma del contratto, in caso di recesso il venditore è tenuto a ritirare gli stessi a sue spese se gli stessi, per loro natura, non possono essere restituiti agevolmente a mezzo posta.

Riguardo lo stato dei beni, essi devono risultare in un normale stato di conservazione. Il consumatore risponde unicamente della diminuzione di valore risultante da una manipolazione diversa da quella "normale" e necessaria per verificare la natura, le caratteristiche e il funzionamento del bene.

In ogni caso nessuna responsabilità è imputabile al consumatore se il venditore ha omesso di dargli preventive informazioni sul recesso.

Rimborso dei pagamenti

Se ci sono stati dei pagamenti, il venditore deve rimborsarli, sia quelli relativi al prezzo dei beni o servizi sia quelli relativi alla consegna (fa eccezione il caso in cui il consumatore abbia scelto un tipo di consegna specifico, diverso e più costoso di quello proposto dal venditore).

Il rimborso deve avvenire entro 14 giorni da quando il venditore risulta informato della volontà di recedere del consumatore, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore (salvo che il consumatore preferisca fare diversamente e comunque a condizione che non vi siano costi a carico del consumatore). Se sono stati consegnate cambiali le stesse vanno restituite.

Attenzione, però. Se il consumatore ha specificatamente scelto di attivare il contratto (relativo a servizi) prima del decorso del termine per il recesso, una parte del prezzo pattuito sarà dovuta, e quindi non rimborsabile. La parte dovuta è calcolata proporzionalmente rispetto ai servizi già goduti o comunque al periodo di attività del contratto. Nessun pagamento è comunque dovuto se il consumatore NON è stato preventivamente informato dal venditore dell'esistenza del diritto di recesso.

Sono nulle eventuali clausole contrattuali che prevedessero limitazioni al diritto del consumatore ad essere rimborsato in caso di regolare esercizio del recesso.

Eccezioni

Sono esclusi dalla possibilità di esercitare il diritto di recesso:

- i contratti per servizi già completamente eseguiti, con l'accordo espresso del consumatore, ed iniziati PRIMA del decorso del termine di 14 giorni per il recesso. Occorre in questo caso anche l'accettazione da parte del consumatore della perdita del diritto;
- la fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;
- la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
- la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- la fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna;
- la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;
- la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo sia stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna possa avvenire solo dopo trenta giorni e il cui valore effettivo dipenda da fluttuazioni sul mercato che non possono essere controllate dal professionista;
- i contratti in cui il consumatore ha specificamente richiesto una visita da parte del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione. Se, in occasione di tale visita, il professionista fornisce servizi oltre a quelli specificamente richiesti dal consumatore o beni diversi dai pezzi di ricambio necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, il diritto di recesso si applica a tali servizi o beni supplementari;
- la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;
- la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;
- i contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;
- la fornitura di alloggi per fini non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di catering o i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici;
- la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che in tal caso avrebbe perso il diritto di recesso.

(*) Nota di transizione: per i contratti stipulati prima del 13/6/2014 le regole del recesso sono quelle valide prima dell'intervento del D.lgs.21/2014, ovvero:

Termine per recedere di 10 giorni lavorativi. Le eventuali somme già pagate devono essere restituite entro 30 giorni dalla ricezione della raccomandata di recesso da parte del professionista, mentre i beni eventualmente già ricevuti devono essere restituiti entro lo stesso termine del recesso o entro quello previsto dal contratto (che può essere diverso ma non

inferiore). Se il venditore/professionista non fornisce informazioni preventive sul diritto di recesso (o le fornisce incomplete e/o errate) il termine per recedere è di sessanta giorni.

ALTRI DIRITTI PARTICOLARI DEL CONSUMATORE

Consegna dei beni, termine e risoluzione per inadempimento

Nei contratti di acquisto di beni, il venditore deve consegnarli 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.

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 aggiuntive

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

Possono ovviamente essere contestati al gestore della propria carta di pagamento, che deve provvedere al riaccredito degli eventuali addebiti eccedenti il prezzo pattuito nonché di addebiti relativi ad eventuali utilizzi indebiti anche per uso fraudolento della carte da parte di terzi.

Forniture non richieste o diverse da quelle pattuite

Il consumatore non è 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, fuori dai locali commerciali del venditore, etc.) sono “coperti” dalla garanzia biennale di legge disciplinata da una particolare 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://sosonline.aduc.it/scheda/garanzia+dei+prodotti+due+anni+carico+venditore_14358.php)

SEGNALAZIONI, CONTESTAZIONI

Segnalazioni

Sulle violazioni del codice del consumo -anche per pubblicità ingannevoli o pratiche commerciali scorrette- l'autorità di riferimento è 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/>)

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 è 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 però 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)

RIFERIMENTI NORMATIVI E LINK UTILI

- Codice del consumo (D.lgs.206/2005)

(http://sosonline.aduc.it/normativa/codice+consumo+dlgs+205+2006_22307.php) aggiornato con il

- D.lgs. 21/2014

- Per i contratti di fornitura di elettricità e gas vedi anche

GAS: UNA GUIDA (http://sosonline.aduc.it/scheda/gas+guida_14630.php)

ENERGIA ELETTRICA: UNA GUIDA (http://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+guida_14556.php)

Versione precedente sostituita: IL DIRITTO DI RECESSO NEI CONTRATTI FUORI DAGLI ESERCIZI

COMMERCIALI del 18/1/2006 revisionata il 18/5/2007