



Ministero dello
Sviluppo Economico

DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

I contratti a distanza

Utili informazioni sui contratti a distanza. Gli obblighi del venditore e i diritti del consumatore

I contratti a distanza sono contratti tra un professionista ed un consumatore aventi ad oggetto beni o servizi per la cui conclusione vengono impiegate esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza, cioè conclusi senza la presenza fisica simultanea del consumatore e del professionista (ad esempio utilizzando telefono, fax, internet etc.).

È facile che in una situazione del genere qualcuno venga preso alla sprovvista ed indotto ad un acquisto non meditato, del quale potrebbe in seguito anche pentirsi.

Le disposizioni del Codice del consumo relative ai contratti a distanza non si applicano però ai contratti:

- relativi ai servizi finanziari;
- conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati;
- conclusi con gli operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici (es. servizi immediati richiesti all'operatore telefonico da un telefono pubblico);
- relativi alla costruzione e alla vendita o ad altri diritti relativi ai beni immobili, con esclusione della locazione;
- conclusi in occasione di una vendita all'asta.

Quali sono gli obblighi di informazione dell'operatore commerciale?

Prima della conclusione di un contratto a distanza il consumatore deve ricevere le seguenti informazioni:

- identità del professionista;
- caratteristiche essenziali del bene o del servizio;

- prezzo del bene o del servizio, comprensivo di eventuali tasse ed imposte;
- spese di consegna;
- modalità del pagamento, della consegna del bene o della prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto;
- esistenza del diritto di recesso o sua esclusione;
- modalità e tempi per la restituzione del bene qualora si eserciti il diritto di recesso;
- costi dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza;



- durata della validità dell'offerta e del prezzo;
- durata minima del contratto in caso di contratti ad esecuzione continuata o periodica.

Le informazioni devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile utilizzando un mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione impiegata.

In caso di offerte telefoniche l'identità del professionista e lo scopo commerciale

della telefonata devono essere rese note all'inizio della conversazione con il consumatore.

Il consumatore ha inoltre il **diritto di ricevere**, prima o al più tardi al momento della esecuzione del contratto, **una conferma scritta**, o, a sua scelta, mediante altro supporto duraturo, delle informazioni sopra citate.

Deve inoltre ricevere le seguenti informazioni aggiuntive:

- * condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso;



- * indirizzo della sede del professionista dove inviare eventuali reclami;
- * informazioni sui servizi di assistenza e sulle garanzie commerciali;
- * condizioni di recesso in caso di contratto di durata indeterminata o superiore ad un anno.

Esercizio del diritto di recesso

Il consumatore che vuole recedere da un contratto a distanza senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo deve inviare all'operatore commerciale una comunicazione scritta mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 10 giorni lavorativi, che decorrono:

- * per i beni dal giorno del loro ricevimento se sono stati soddisfatti tutti gli obblighi di informazione o da quando questi obblighi sono stati soddisfatti;
- * per i servizi dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno in cui siano stati soddisfatti tutti gli obblighi di informazione.



La comunicazione può essere inviata anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax spediti entro il termine di 10 giorni lavorativi, a condizione

che sia confermata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le 48 ore successive.

Termine prorogato per l'esercizio del recesso

Se l'operatore commerciale non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, oppure l'informazione fornita è incompleta o errata, il termine per esercitare il diritto di recesso è di 90 giorni.

Non è previsto il diritto di recesso se il contratto ha ad oggetto:

- la fornitura di generi alimentari, bevande o altri beni di consumo corrente ad uso domestico, se la fornitura è stata effettuata da distributori che effettuano giri frequenti e regolari;
- la fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla

ristorazione, al tempo libero se la prestazione deve essere fornita ad una data o in un periodo prestabilito.

Salvo diverso accordo tra le parti il diritto di recesso non può inoltre essere esercitato nei casi di fornitura di:

- servizi la cui esecuzione sia già iniziata con l'accordo del consumatore;
- beni e servizi il cui prezzo dipende da fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario;
- beni confezionati su misura o personalizzati, o che per loro natura non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente;
- prodotti audiovisivi (ad es. CD, DVD etc.) o software sigillati aperti dal consumatore;
- giornali, periodici e riviste;
- scommesse e lotterie.

Restituzione della merce e rimborso del prezzo

Se il consumatore recede dal contratto è obbligato a restituire all'operatore commerciale la merce ricevuta; il termine per la restituzione non può essere inferiore a dieci giorni dalla data del suo ricevimento. La merce s'intende restituita dal momento in cui viene consegnata all'ufficio postale o allo spedizioniere. In caso di recesso da un contratto di compravendita, la merce deve essere sostanzialmente integra. Ciò non vuol dire però, che deve essere rispedita ancora nella sua confezione originale sigillata. È sufficiente che la merce risulti non danneggiata ed in normale stato di conservazione. Le spese di spedizione sono a carico del consumatore solo se ciò è espressamente previsto dal contratto.

L'operatore commerciale deve rimborsare al consumatore le somme pagate, comprese quelle versate a titolo di caparra, gratuitamente nel minor tempo possibile ed in ogni caso entro trenta giorni dalla data in cui è venuto a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso.

Sanzioni

Nell'ipotesi in cui l'operatore commerciale abbia violato i suoi obblighi d'informazione o di rimborso o nel caso in cui avesse ostacolato l'esercizio del diritto di recesso sono previste delle sanzioni amministrative.

Per maggiori informazioni:

Centro Europeo Consumatori Italia

Via G.M. Lancisi, 31/A - 00161 ROMA

Tel. +39 06 44238090; Fax +39 06 44118348

Email: info@ecc-netitalia.it; www.ecc-netitalia.it