



Ministero delle
Attività Economiche

DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

OCCHIO ALLA FIRMA FUORI PORTA!

LE VENDITE FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI, LE VENDITE A DISTANZA E L'E-COMMERCE

Anche se il clima di questi ultimi giorni è stato un po' capriccioso, stiamo tutti assaporando l'idea dell'estate ormai alle porte, che porterà, ci auguriamo, un po' di tempo in più da trascorrere all'aria aperta, magari in visita alle nostre meravigliose città d'arte, in viaggi organizzati, o più semplicemente, in qualche gita fuori porta.

La newsletter di questa settimana desidera affrontare il tema delle vendite fuori dei locali commerciali e delle vendite a distanza proprio perché spesso le gite e le passeggiate possono rappresentare l'occasione in cui ci imbattiamo in queste tipologie di contratto.

Capita spesso, infatti, che la gita organizzata sia l'occasione per mostrare agli spensierati turisti la "fantastica batteria di pentole che cuoce senza grassi" da acquistare in comode rate mensili, oppure



che la passeggiata per le vie cittadine ci faccia incontrare brillanti ragazzi che ci propongono di firmare "senza alcun impegno" per l'acquisto di un abbonamento ad una nota rivista.

La disciplina dei contratti negoziati fuori dei locali commerciali ad opera del Legislatore Comunitario mediante la **direttiva n. 85/577/CE** ed il recepimento nel sistema nazionale attraverso il **decreto legislativo 15 gennaio 1992 n. 50** rappresenta il più risalente sistema di tutela del consumatore contraente ed ha contribuito a rafforzarne la tutela

mediante l'introduzione della facoltà di ripensamento ed il foro del consumatore, poi ripreso anche per le vendite a distanza.

L'attuale previsione normativa è stata interamente ripresa dal **codice del consumo**, che agli artt. da **44 a 68** detta la specifica disciplina.

Si tratta di una tutela che ormai dovrebbe essere nota e pretesa, ma che, invece, non è ancora ben conosciuta come dimostrano le richieste di informazione ed assistenza pervenute al Centro Europeo Consumatori.

Sono ancora molti i dubbi e le incertezze dei consumatori sui loro diritti e doveri.

LE VENDITE FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI

La vendita fuori dei locali commerciali si realizza ogni qualvolta venga concluso tra un professionista ed un consumatore un contratto di fornitura di beni o di prestazione di servizi, nei seguenti modi:

- durante la visita dell'operatore commerciale al domicilio del consumatore o di un altro consumatore ovvero sul posto di lavoro del consumatore o nei locali nei quali si trovi, anche temporaneamente, per motivi di lavoro, di studio o di cura.

- durante un'escursione organizzata dall'operatore commerciale al di fuori dei propri locali commerciali (es.: in occasione di una gita a Pompei, l'organizzatore del viaggio procede, sul pullman o una volta giunti in albergo, alla dimostrazione dei pregi di una certa batteria di pentole, che è possibile acquistare sottoscrivendo un apposito modulo d'ordine);

- in area pubblica o aperta al pubblico, mediante la sottoscrizione di una nota d'ordine comunque denominata (es.: nei pressi di una scuola, uno studente sottoscrive il modulo di acquisto di un corso di inglese che gli viene proposto da un rappresentante di una casa editrice);

- per corrispondenza o, comunque, in base ad un

catalogo che il consumatore ha avuto modo di consultare senza la presenza del professionista
Sono previste esclusioni, ma tassativamente indicate nell'art. 46 del codice del consumo.

LE VENDITE A DISTANZA

Si definisce in questo modo qualunque contratto avente ad oggetto beni e servizi, concluso tra un consumatore ed un professionista, nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza, organizzato dal professionista, il quale a tal fine impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, ivi compresa la conclusione dello stesso.

Tra i contratti a distanza rientrano le vendite tramite televisione (teleacquisto o **televendita**), come nel caso in cui, nel corso di trasmissioni televisive o in spazi pubblicitari appositi, viene proposto l'acquisto di materassi, quadri, preziosi, etc...

Sono altresì contratti a distanza quelli conclusi per telefono, videotelefono e fax. E' il caso di una società che contatta telefonicamente alcuni utenti proponendo l'attivazione di un abbonamento per il servizio internet.

Infine, sono considerati vendite a distanza anche quelle effettuate per posta elettronica, catalogo o altri sistemi di comunicazione. Si pensi all'utente internet che rinviene nella propria casella di posta elettronica un messaggio che invita a contattare una ditta per l'acquisto di innovativi prodotti per il fai-da-te.

Il professionista deve fornire al consumatore in tempo utile, prima della conclusione del contratto a distanza, alcune informazioni fondamentali. Tali informazioni devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata.

Anche per tale tipologia sono state previste esclusioni, con l'elencazione contenuta nell'art. 55 del codice del consumo.

IL COMMERCIO ELETTRONICO

Il commercio elettronico è l'attività di vendita di beni e servizi attraverso internet, che si serve di un sistema "intermediato" in quanto il rapporto di domanda ed offerta tra venditore e consumatore non avviene con la presenza contemporanea di entrambi i contraenti. Il contratto concluso via internet è un vero e proprio contratto al quale sono applicabili le norme del codice civile e, quindi, deve considerarsi concluso nel momento in cui chi ha fatto la proposta ha conoscenza dell'accettazione dell'altra parte.

E' però possibile che il contratto si concluda attraverso un comportamento concludente come ad esempio nel caso in cui si scarichi, mediante il c.d. downloading, da internet la licenza d'uso di un software sul proprio personal computer. In questi casi la conclusione del contratto si ha per avvenuta nel tempo e nel luogo in cui ha avuto inizio l'esecuzione.

IL DIRITTO DI RECESSO

E' proprio con la previsione del diritto di recesso riconosciuto per tale tipologia di contratti, che si manifesta la forza e l'innovazione nella tutela a favore del consumatore.

Il Legislatore Comunitario si è preoccupato di tutelare il consumatore non solo nella fase pre-contrattuale, stabilendo tutta una serie di informazioni necessarie che devono essere fornite dal professionista e confermate per iscritto o su supporto duraturo, ma anche e soprattutto nelle fase successiva alla conclusione, quando la stessa è avvenuta secondo le modalità qui indicate e che possono aver condizionato la volontà contrattuale del consumatore.

Si tratta infatti di un vero e proprio diritto di ripensamento riconosciuto al consumatore, che se esercitato correttamente e secondo le modalità previste, lo scioglie dal vincolo validamente concluso senza alcuna penalità e senza necessità di specificarne il motivo. In particolare, l'art. 64 del codice del consumo espressamente prevede che il consumatore ha diritto di recedere entro 10 giorni lavorativi, con l'invio al professionista di una comunicazione scritta mediante raccomandata con avviso di ricevimento.

E' importante sapere che se si è già in possesso del bene acquistato, la rispedizione dello stesso non equivale, a meno che non sia espressamente previsto, a valido esercizio del diritto di ripensamento, che deve essere sempre comunicato con un atto formale.

Il codice del consumo ha uniformato per tutte le tipologie di vendita a distanza, fuori dei locali commerciali ed e-commerce il termine, portandolo a 10 giorni. La decorrenza, però, dipende dal tipo di contratto e dalle informazioni contenute nello stesso. E', quindi, importante leggere con molta attenzione il contratto e, in caso di dubbio esercitare senza esito il diritto di recesso.

Una importante innovazione è stata introdotta dall'art. 67 del codice del consumo al fine di consentire il libero esercizio del diritto di ripensamento anche nel caso in cui il prezzo del bene o del servizio oggetto del contratto sia interamente o parzialmente coperto da un credito concesso al consumatore dal professionista o da un terzo. Nel caso di valido esercizio del diritto il contratto di credito si intende risolto senza penalità.

FORO DEL CONSUMATORE

Altra importante previsione a tutela del consumatore introdotta già con la Direttiva dell'85, confermata dalla successiva sulla vendita a distanza e ripresa dall'art. 63 del codice del consumo è il c.d. Foro del Consumatore, caposaldo della tutela contrattuale del consumatore, che fissa la competenza inderogabile del Giudice del luogo di sua residenza o domicilio, se ubicati nel territorio dello Stato.



CONSIGLI UTILI

- pretendere dal professionista per iscritto tutte le informazioni utili e, nel caso di commercio elettronico, stampare le condizioni contrattuali ed ogni altro elemento utile;
- identificare la persona che si presenta come agente domiciliare e l'operatore commerciale per il quale lavora facendosi mostrare il tesserino;
- farsi indicare con esattezza l'importo complessivo da pagare, le spese accessorie, eventuali caparre e anticipi;
- stabilire come termine di consegna della merce una data non troppo vicina alla conclusione del contratto, in modo da poter esercitare tranquillamente nei termini il recesso, senza dover pagare le penalità comunque previste per la consegna;
- farsi consegnare una copia della nota d'ordine subito dopo la sottoscrizione della stessa;
- verificare che sulla nota d'ordine, o sugli altri documenti rilasciati, sia presente l'informativa sul diritto di recesso, le modalità per il corretto esercizio ed il soggetto al quale indirizzarlo;
- non effettuare il pagamento totale o parziale prima della scadenza del termine per esercitare il diritto di recesso;
- evitare il pagamento mediante effetti cambiari;