

Con il D. lgs. n. 21/2014 che ha modificato gli artt. da 45 a 67 del Codice del Consumo, è stata recepita nel nostro Paese la direttiva europea 2011/83/UE. La Direttiva ha rafforzato la tutela dei consumatori prevedendo norme più favorevoli quando si acquistano beni e servizi in Europa.



PRIMA DELL'ACQUISTO...

Il venditore è tenuto a fornire le seguenti informazioni in modo chiaro e comprensibile:

- le caratteristiche principali del prodotto o del servizio;
- il nome, l'indirizzo geografico, l'indirizzo email e/o il numero di telefono;
- il prezzo e le eventuali spese supplementari (quelle di consegna, per esempio) e le informazioni sulle modalità per calcolarlo se il prezzo non può essere indicato in anticipo;
- le modalità di pagamento e la data di consegna dei beni nonché le informazioni sull'eventuali restrizioni alla consegna in determinati Paesi;
- la durata del contratto e le eventuali condizioni di risoluzione (se a tempo indeterminato);
- il diritto di recesso;
- i servizi postvendita disponibili, la garanzia legale di conformità nonché, se prevista, la garanzia commerciale;
- le modalità di reclamo e la possibilità di avvalersi di un meccanismo di risoluzione extragiudiziale.

Il venditore, oltre a dover fornire una copia del contratto sottoscritto, deve mettere a disposizione del consumatore tutte le informazioni relative al contratto su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole previo accordo con il consumatore.

Per l'acquisto di contenuti digitali il consumatore ha diritto ad essere preventivamente informato su come utilizzare il prodotto con il relativo hardware/software, sulle sue funzionalità, su eventuali restrizioni geografiche all'uso del contenuto e se sono ammesse copie per uso privato.

DIRITTO DI RECESSO



Prima della conclusione di un contratto a distanza o stipulato fuori dai locali commerciali il consumatore deve essere informato sul diritto di recesso. Tale diritto può essere esercitato entro 14 giorni dalla consegna in caso di acquisto di un prodotto o dalla conclusione del contratto in caso di acquisto di servizi. Il consumatore che intenda recedere può inviare al venditore sia l'apposito modulo, in genere messo a disposizione dal venditore stesso, sia una comunicazione nella quale esprime in modo inequivocabile il proprio intento di esercitare il diritto di recesso, senza dover dare spiegazioni e senza l'obbligo di pagare alcunché, tranne eventualmente le spese di restituzione del bene.

In talune circostanze (beni confezionati su misura, deperibili, comprati ad un'asta pubblica, lavori di manutenzione urgenti, servizi di trasporto, alloggio, catering, noleggio ecc...) il diritto di recesso è escluso ma il venditore ha l'obbligo di fornire precise informazioni a riguardo. Se il venditore omette di informarti sul tuo diritto di recesso il termine per esercitarlo si estende

ad un anno. Qualora l'informazione venga fornita entro i dodici mesi dalla conclusione del contratto il periodo di recesso termina 14 giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni.

RESTITUZIONE E RIMBORSO



Il consumatore che esercita il diritto di recesso deve restituire il bene entro 14 giorni dalla consegna, a proprie spese (salvo diverso accordo) mentre il venditore ha l'obbligo di rimborsare il consumatore di tutti i pagamenti dallo stesso ricevuti entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione del recesso. Laddove il prodotto sia stato manipolato in maniera diversa da quella necessaria a verificarne le caratteristiche ed il funzionamento e ciò abbia comportato una diminuzione del valore il rimborso del prezzo non sarà integrale. Inoltre, se il venditore omette le informazioni relative alle spese supplementari o ai costi di restituzione del prodotto il consumatore non deve sostenerli.

LA CONSEGNA...

Salvo diversi accordi il venditore ha l'obbligo di consegnare il bene entro 30 giorni dalla conclusione del contratto di vendita. Qualora non vi provveda, il consumatore concede un termine supplementare decorso inutilmente il quale è possibile risolvere il contratto ed ottenere la restituzione senza ritardo di quanto versato per l'acquisto, oltre all'eventuale risarcimento del danno. È fatto inoltre divieto al venditore di consegnare prodotti diversi da quelli ordinati dal consumatore a meno che il consumatore stesso non esprima chiaramente il proprio consenso prima della conclusione del contratto.