

Modulo 2

Diritto di recesso

Indice

Introduzione	4
Cos'è il diritto di recesso?	8
Quando un consumatore ha il diritto di recedere da un contratto?	8
Cos'è un contratto di vendita a distanza?	8
Cos'è un contratto negoziato fuori dai locali commerciali?	8
Quali sono i diritti specifici di un consumatore per questi due tipi di contratto?	10
Quali sono le eccezioni al diritto di recesso?	10
Devo informare il consumatore del suo diritto di recesso?	12
Cos'è un modulo tipo di recesso?	12
Come si calcola il limite di tempo a disposizione per il recesso?	13
È possibile escludere il diritto di recesso?	13
Quali sono le conseguenze legate alla mancata informazione del consumatore circa il proprio diritto di recesso?	14
In che modo il consumatore può recedere dal contratto?	14
Il consumatore ha il diritto di utilizzare il prodotto prima del recesso?	15
Chi deve provare la diminuzione del valore del prodotto?	15
Conseguenze del recesso	16
Quali sono le sanzioni per un professionista che non abbia rispettato le norme relative al diritto di recesso?	16
Vendite transfrontaliere: cosa succede quando offro i miei prodotti o servizi a consumatori fuori dal mio paese?	17
Trattamento specifico delle vendite dirette a consumatori stranieri.....	17
A partire da quando le proprie attività commerciali vengono considerate come esplicitamente dirette ai consumatori di un altro paese?	17
Cosa comporta in pratica per lei?	18
In caso di controversia relativa a un contratto transfrontaliero, qual è il foro competente?	18
Checklist per i professionisti:	Error! Bookmark not defined.

“Mi sento molto più sicuro a comprare online, perché so che posso restituire i prodotti entro 14 giorni.”

Consumatore

“I consumatori si sentono più sicuri con il diritto di recesso e comprano sempre più spesso online. Ciò ha fatto crescere la mia attività.”

Professionista

“Ho a disposizione 14 giorni per esaminare attentamente il prodotto che ho acquistato online; sono più che sufficienti per prendere una buona decisione. Restituire il prodotto è molto semplice.”

Consumatore

Introduzione

Caro imprenditore (o “professionista”),

questa guida fa parte del progetto "Consumer Law Ready", indirizzato in maniera particolare alle micro, piccole e medie imprese che interagiscono con i consumatori.

Il progetto "Consumer Law Ready" è un progetto su scala europea, gestito dal BEUC (l'Organizzazione europea dei consumatori) in un consorzio con l'UEAPME (la voce delle PMI in Europa) e Eurochambres (l'Associazione delle camere di commercio e industria europee). È finanziato dall'Unione europea con il sostegno del Parlamento europeo e della Commissione europea.

L'obiettivo del progetto è assisterla nel rispetto delle regole stabilite dal diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori.

Il diritto dei consumatori dell'UE è composto da diverse leggi adottate dall'Unione europea nel corso degli ultimi 25 anni; si tratta di Regolamenti UE direttamente applicabili o di Direttive UE trasposte da ogni Stato membro nelle rispettive normative nazionali. Nel 2017, la Commissione europea ha concluso una valutazione per controllare se queste regole rispondono ancora allo scopo iniziale. Il risultato è stato in generale positivo¹. La scoperta principale è stata che le norme esistenti vanno applicate meglio dalle autorità e vanno conosciute meglio dalle imprese e dai consumatori. Il progetto "Consumer Law Ready" mira a incrementare le conoscenze dei professionisti, in particolare delle PMI, in merito ai diritti dei consumatori e ai loro corrispondenti obblighi giuridici.

La guida si compone di cinque moduli. Ognuno affronta una tematica specifica relativa al diritto dei consumatori dell'UE:

- il modulo 1 tratta delle norme in materia di requisiti informativi precontrattuali;
- il modulo 2 presenta le norme relative al diritto di recesso del consumatore da contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali;
- il modulo 3 si concentra sui rimedi che i professionisti devono fornire quando non sono conformi al contratto;
- il modulo 4 si concentra sulle pratiche commerciali e i termini contrattuali sleali;
- il modulo 5 introduce una risoluzione alternativa delle controversie e la piattaforma per la risoluzione delle controversie online (ODR), un sito internet ufficiale gestito dalla Commissione, pensato per accompagnare consumatori e professionisti in una procedura di conciliazione extragiudiziale.

Questa guida è solo uno degli strumenti didattici creati nell'ambito del progetto "Consumer Law Ready". Il sito internet consumerlawready.eu contiene altri strumenti didattici, quali video, quiz e un 'e-test', tramite il quale è possibile ottenere un certificato. È altresì possibile connettersi con esperti e altre PMI tramite un forum.

¹ Troverà maggiori informazioni sulla valutazione, le sue conclusioni e le attività di follow-up sul sito internet della Commissione europea: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Il modulo 2 della guida si concentra sul diritto di recesso del consumatore da contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali. Esso descrive cos'è il diritto di recesso e come esso venga applicato negli Stati membri dell'UE, fornendo consigli utili a rendere più semplice l'osservanza delle norme.

Questo modulo presenta il diritto di recesso stabilito dalla direttiva UE 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, secondo la quale i consumatori hanno il diritto di recedere dai contratti conclusi a distanza e dai contratti negoziati fuori dei locali commerciali. Per informazioni più dettagliate circa le disposizioni della direttiva sui diritti dei consumatori, la invitiamo a consultare il modulo 1 o il [Documento guida della Commissione europea](#), disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'UE².

Oltre a queste disposizioni orizzontali, altre disposizioni relative alle informazioni, soprattutto specifiche dei vari settori, potrebbero essere applicate – indipendentemente o insieme alle disposizioni della direttiva sui diritti dei consumatori in materia di informazioni - a seconda del tipo di contratto (ad es. credito al consumo, pacchetti viaggio, ecc.). Queste altre disposizioni non rientrano nell'ambito di questa guida, ma la incoraggiamo a prenderne visione rispetto alla sua specifica area operativa. La [banca dati sul diritto dei consumatori](#)³ e il [portale "La tua Europa – Imprese"](#)⁴ possono aiutarla a raccogliere le informazioni per lei più importanti.

Speriamo le informazioni contenute in questa guida le saranno utili.

² Si veda http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

³ Si veda https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do

⁴ Si veda <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modulo 2

Cos'è il diritto di recesso?

Il diritto di recesso è uno strumento potente fornito dal diritto europeo al consumatore.

Esso permette al consumatore di cancellare, senza dover fornire giustificazioni, il contratto stipulato con il consumatore entro 14 giorni dalla ricezione del bene o dalla stipula di un contratto di prestazione di servizi o per la fornitura di contenuti digitali.

Un contratto stipulato con il consumatore è qualunque contratto che un "professionista" (come definito nel Modulo I) conclude con un "consumatore" (come definito nel Modulo I), a prescindere che il suo obiettivo sia la fornitura di beni, servizi e/o di contenuti digitali.

Ad esempio, un contratto stipulato online con il consumatore in merito alla vendita online di un libro⁵.

Quando un consumatore ha il diritto di recedere da un contratto?

In base alla direttiva europea 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, i consumatori hanno **il diritto di recedere dai contratti conclusi a distanza e dai contratti negoziati fuori dei locali commerciali**. In questi due tipi di contratti, questo diritto è garantito perché si considera che la "debolezza" del consumatore in questi casi specifici sia maggiore che in altri contratti. Nel caso dei contratti conclusi a distanza, il consumatore non ha la possibilità di esaminare fisicamente le caratteristiche del prodotto. Nel caso dei contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il consumatore può trovarsi nella situazione in cui risulta più vulnerabile alla pressione esercitata.

Il diritto di recesso sussiste a prescindere dal fatto che il contratto sia per la fornitura di beni, servizi o contenuti digitali.

⁵ Si veda il Modulo 1 sugli obblighi di informativa precontrattuale

Cos'è un contratto di vendita a distanza?

I contratti di vendita a distanza sono contratti stipulati con il consumatore, nei quali il professionista e il consumatore non si ritrovano nello stesso luogo al momento della conclusione del contratto, che avviene tramite un mezzo di comunicazione a distanza. Alcuni degli esempi dei contratti a distanza includono i contratti conclusi tramite ordine postale, online, al telefono e via fax.

I contratti a distanza comprendono anche situazioni nelle quali il consumatore visita i locali commerciali soltanto con l'obiettivo di raccogliere informazioni circa il prodotto o i servizi offerti e successivamente negozia e conclude il contratto a distanza. Ad esempio, la situazione nella quale il consumatore si rende al negozio e controlla varie borse, per poi tornare a casa e ordinarne una al telefono, viene considerata come stipula di un contratto a distanza.

Al contrario, un contratto negoziato nei locali del professionista, ma che viene in fine concluso tramite una comunicazione a distanza, non verrà considerato un contratto a distanza.

Né bisognerebbe considerare un contratto iniziato tramite una comunicazione a distanza (ad es. via email), ma in fine concluso presso i locali del professionista, come un contratto a distanza. Similmente, il contratto a distanza non copre le prenotazioni fatte dal consumatore tramite un mezzo di comunicazione a distanza, come nel caso di un consumatore che telefona a un ristorante per una prenotazione.

Cos'è un contratto negoziato fuori dai locali commerciali?

I contratti negoziati fuori dei locali commerciali sono contratti conclusi in presenza del consumatore e del professionista (o con un suo rappresentante), ma in un luogo diverso dai suoi locali commerciali (e detti locali comprendono locali sia immobili che mobili nei

quali il professionista svolge la propria attività in maniera permanente o abituale, senza escludere locali che il professionista utilizza su base stagionale (ad es. chiosco dei gelati in spiaggia durante l'estate).

I contratti negoziati fuori dei locali commerciali sono anche quelli i) dove un offerta è fatta al consumatore in un luogo diverso dai locali del professionista; oppure ii) conclusi nei locali commerciali subito dopo detta offerta; iii) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista.

Di solito, i contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali sono contratti stipulati presso la residenza del consumatore, il suo luogo di lavoro o durante una escursione, specie se organizzata dal professionista.

1. Un consumatore che acquista un abito online



2. Un consumatore che accetta la fornitura di un particolare servizio di telecomunicazione (ad es. chiamate verso gli USA a 1EUR/min) al cellulare



3. Un consumatore che ordina un libro per posta



4. Un consumatore che compra un aspirapolvere sulla porta di casa



5. Un consumatore che si iscrive alle attività sportive offerte dal suo datore di lavoro



6. Un consumatore che acquista un cuscino e una piumone in una escursione organizzata da un professionista



Quali sono i diritti specifici di un consumatore per questi due tipi di contratto?

Che il contratto sia stipulato a distanza o al di fuori dei locali commerciali, il consumatore ha a disposizione un periodo di quattordici giorni di calendario per riconsiderare la propria decisione quanto al fatto di mantenere il contratto concluso con il professionista.

In questo periodo, il consumatore può recedere dal contratto. Questi non deve fornire alcuna spiegazione o giustificazione per la propria decisione. Inoltre, il consumatore non deve affrontare alcun costo se non quello per rispedire la merce o per una diminuzione del valore a causa di un trattamento inadeguato del prodotto, come spiegato ulteriormente in appresso.

Il diritto di recesso è completamente armonizzato nell'UE. Ciò significa che le stesse regole al riguardo si applicano in tutti gli Stati membri. Che lei offra prodotti o servizi ai consumatori di altri Stati membri o meno, la durata del periodo del diritto di recesso sarà la stessa e non dovrà controllare, in ogni Stato Membro, se ci sono differenze a questo riguardo.

Quali sono le eccezioni al diritto di recesso?

In alcuni casi, il consumatore non avrà il diritto di recedere dal contratto. Non vi è diritto di recesso nel caso dei contratti presentati in appresso.

- a) Per la fornitura di servizi, dopo che il servizio è stato pienamente fornito, purché la fornitura sia iniziata previo esplicito consenso del consumatore e con il riconoscimento che questi perderà il proprio diritto di recesso una volta che il contratto è stato pienamente eseguito dal professionista.
Esempio: un consumatore che ha concluso online un contratto con la palestra per la fornitura di tre lezioni con un personal trainer, che comincia a utilizzare il giorno seguente e finisce prima della fine dei 14 giorni, acconsentendo così a perdere il diritto di recesso una volta fornite le tre lezioni.
- b) Per la fornitura di beni e servizi per i quali il prezzo dipende dalle fluttuazioni del mercato finanziario, che non possono essere controllate dal professionista e potrebbero verificarsi durante il periodo di recesso.
Esempio: le merci il cui prezzo dipende dal valore di una valuta straniera.
- c) Per la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati.
Esempio: un vestito realizzato su misura.
- d) Per la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente.
Esempio: qualunque merce facilmente deperibile, come verdura fresca.
- e) Per 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.
Esempio: aghi per uso medico; alcuni prodotti cosmetici come i rossetti; materassi.
- f) Per la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente

mescolati con altri beni.

Esempio: sabbia mescolata ad altre sostanze.

- g) Per la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo è stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna può avvenire solo dopo trenta giorni e il cui valore effettivo dipende da fluttuazioni sul mercato che non possono essere controllate dal professionista;
Esempio: vin en primeur.
- h) Laddove il consumatore abbia 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, occorre applicare il diritto di recesso a tali servizi o beni supplementari. Similmente, se durante la visita il professionista fornisce beni diversi dai pezzi di ricambio necessari alla riparazione o alla manutenzione, il diritto di recesso dovrebbe applicarsi a questi beni.
Esempio: una richiesta di riparazione a causa di danni (ad es. dopo una tempesta). Se, oltre alla riparazione del tetto, il consumatore decide di acquistare dei mattoni dallo stesso professionista, il periodo di recesso si applicherà a questi mattoni. Analogamente, se il consumatore decide di aggiungere uno strato di isolamento in più al tetto, a questo servizio si applicherà il diritto di recesso.
- i) Per la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati, che sono stati aperti dopo la consegna.
Esempio: un DVD venduto in un imballaggio di plastica aperto.
- j) Per la fornitura di giornali, periodici e riviste, ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni
Esempio: quotidiani.

- k) Un contratto concluso a un'asta pubblica.
Esempio: aste pubbliche per dipinti. Va notato che ciò non vale per piattaforme di messa all'asta quali E-bay.
- l) Per 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.
Esempio: prenotazione di una stanza d'hotel per un fine settimana specifico.
- m) Per la fornitura di un 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 avrebbe perso il diritto di recesso.
Esempio: nello scaricare un'applicazione per cellulari, se il download è iniziato e il consumatore ha riconosciuto il fatto di perdere il diritto di recesso⁶.

Se si vuole essere sicuri che il consumatore fornisca il proprio consenso in base alla legge per la perdita del diritto di recesso, è possibile chiedergli di fornire tale consenso con questa formulazione: "Con la presente dichiarazione do il mio consenso all'esecuzione immediata del contratto e riconosco che perderò il diritto di recedere dal contratto una volta iniziato il download o lo streaming del contenuto digitale."

Come spiegato nel Modulo 1, per alcuni specifici tipi di contratto, non si applica la direttiva sui diritti dei consumatori (ad esempio, contratti per servizi sanitari e finanziari, acquisti immobiliari). In questi casi, il diritto di recesso esisterebbe soltanto nell'ambito delle disposizioni di altre legislazioni specifiche applicabili al settore (ad es. la direttiva 2008/48/CE relativa ai contratti di credito ai consumatori).

⁶ Si veda il punto a): il consumatore deve prima fornire il suo consenso esplicito e riconoscere che perderà il proprio diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista.

Devo informare il consumatore del suo diritto di recesso?

Sì, qualora tale diritto sia applicabile, il professionista ha l'obbligo di informare il consumatore dell'esistenza e delle modalità del suo diritto di recesso dal contratto⁷. L'informazione da trasmettere al consumatore in merito al proprio diritto di recesso deve comprendere:

- le condizioni;
- i limiti di tempo;
- le procedure per esercitare il diritto di recesso;
- il fatto che il consumatore si fa carico dei costi per la restituzione (+ se non è possibile una restituzione tramite il normale servizio postale, allora i costi effettivi);
- Il fatto che se il consumatore recede dopo aver richiesto l'avvio dei servizi, deve pagare in proporzione i costi per i servizi utilizzati fino a quel momento;
- se del caso: il fatto che il consumatore non abbia alcun diritto di recesso (si vedano le eccezioni soprammenzionate) o le circostanze nelle quali perde tale diritto;
- un modulo tipo di recesso (si veda in appresso o nell'Allegato 1).

Il professionista potrebbe fornire al consumatore diritti che vanno oltre quanto richiesto dalla legge, ad es. un più esteso limite di tempo, ma ad ogni modo deve garantire che il consumatore riceva almeno tutte le informazioni sul diritto di recesso in base alla legge.

Sia per i contratti a distanza che per quelli negoziati fuori dei locali commerciali, il professionista deve fornire al consumatore un modulo di recesso dal contratto su un supporto durevole (carta, disco...).

Nel caso di un contratto online, potrebbe trattarsi, ad esempio, di un'email che contiene il modulo. Un sito internet non può essere considerato come

un'informazione fornita su un supporto durevole, in quanto un sito internet non è un supporto costante, ma mutevole. Non basta quindi se il professionista rinvia semplicemente il consumatore a una specifica pagina web.

Cos'è un modulo tipo di recesso?

Un modulo tipo di recesso per tutta l'UE viene fornito nella normativa stessa⁸. Questo modulo molto succinto, disponibile anche nell'Allegato 1, va fornito al consumatore.

- Modulo di recesso tipo (il presente modulo è da compilare e restituire solo se si desidera recedere dal contratto).
- Destinatario [il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono, di fax e gli indirizzi di posta elettronica devono essere inseriti dal professionista]
- Con la presente io/noi (*) notificiamo il recesso dal mio/nostro (*) contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (*)
- Ordinato il (*)/ricevuto il (*)
- Nome del/dei consumatore(i)
- Indirizzo del/dei consumatore(i)
- Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)
- Data

È molto importante informare il consumatore in maniera chiara e comprensibile circa il diritto di recesso e fornirgli il modulo. Esso permette al consumatore di esercitare il proprio diritto di recesso in modo efficiente e di evitare conseguenze negative per il professionista (comprese possibili sanzioni) nel caso in cui non lo facesse (si veda la domanda sulle conseguenze legate alla mancata informazione del consumatore circa il diritto di recesso).

⁷ Si veda il Modulo 1 sui requisiti informativi precontrattuali.

⁸ Cfr. Allegato IB della Direttiva sui diritti dei consumatori

Va tenuto a mente che oltre a email e altre forme di comunicazione, il professionista può fornire l'opzione al consumatore di riempire e rispedire elettronicamente il modulo di recesso o qualunque altra dichiarazione equivalente sul sito internet dell'azienda. In questi casi, il professionista deve confermare senza indugio al consumatore di aver ricevuto la sua richiesta di recesso.

Come si calcola il limite di tempo a disposizione per il recesso?

Il periodo di recesso è di quattordici giorni di calendario in tutti gli Stati membri. Nel caso di un contratto di vendita, i quattordici giorni iniziano a decorrere dal momento in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico dei beni (o l'ultimo bene/pezzo nel caso di molteplici beni o di un bene che consiste di vari lotti o pezzi ordinati). Ad esempio, nel caso dell'acquisto online di un vestito, il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni dalla ricezione di quel vestito, dopodiché ha a disposizione 14 giorni dopo aver informato il professionista della sua intenzione di recedere per rispedire il vestito.

Nel caso di contratti per la fornitura di **servizi** e di contratti per **contenuti digitali** online, il periodo di tempo comincia a decorrere al momento della conclusione del contratto. Nel caso di un consumatore che si è iscritto a un corso online di francese, il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni dalla stipula del contratto. Nel caso dei contratti **misti**, l'inizio del periodo di tempo dipenderà dallo scopo principale di un contratto specifico, ad es. se si tratta prevalentemente di un contratto di vendita o di fornitura di servizi, e di conseguenza si applicheranno le regole per i contratti di vendita o di fornitura di servizi. Ad esempio, nel caso dell'acquisto a distanza di un'autoradio che comprende un'installazione relativamente semplice, il periodo comincerà a decorrere dal momento in cui la radio

viene consegnata, mentre nel caso di un contratto stipulato online per l'organizzazione di un seminario che comprende anche la distribuzione di penne e carta ai partecipanti, l'inizio del periodo di recesso corrisponderà dal momento della stipula di questo contratto, in quanto si tratta principalmente di un contratto per la fornitura di servizi.

Le domeniche e i giorni festivi sono compresi nei 14 giorni. Tuttavia, se la fine dei 14 giorni corrisponde con una domenica o un giorno festivo, il periodo di recesso terminerà alla fine del giorno lavorativo successivo.

Un consumatore esercita il proprio diritto di recesso nei tempi giusti se ha inviato la comunicazione con la quale recede dal contratto entro il periodo previsto di quattordici giorni di calendario. Il consumatore deve provare che la decisione del recesso è stata presa entro i quattordici giorni di calendario. Se il consumatore recede dal contratto, ha a disposizione altri 14 giorni per rispedire la merce.

È possibile escludere il diritto di recesso?

Il diritto di recesso è garantito dalle norme europee, quale norma imperativa, e non può essere escluso o limitato da una clausola contrattuale.

Qualunque esclusione o limitazione del diritto di recesso sarebbe contraria alla legge e classificabile come una violazione delle norme in base a termini contrattuali e pratiche commerciali sleali⁹.

Voglia ricordare che esistono alcune esclusioni legali del diritto di recesso in alcuni casi, presentati precedentemente.

⁹ Si veda il Modulo 4 sulle pratiche commerciali e i termini contrattuali sleali

Quali sono le conseguenze legate alla mancata informazione del consumatore circa il proprio diritto di recesso?

Informare il consumatore del diritto di recesso prima di concludere il contratto è molto importante¹⁰.

Se non si informa il consumatore del suo diritto di recesso, il periodo di tempo durante il quale potrà porre fine al contratto viene esteso per 12 mesi! Ciò significa che un consumatore che non è stato correttamente informato del proprio diritto di recesso ha fino a 12 mesi e 14 giorni per annullare il contratto in questione.

Se ha dimenticato di fornire informazioni circa il diritto di recesso prima di concludere il contratto, le suggeriamo di informare il consumatore il prima possibile del suo diritto (e ad ogni modo entro 12 mesi), nel cui caso avrà a disposizione 14 giorni di calendario a partire dalla data in cui riceve questa informazione.

In che modo il consumatore può recedere dal contratto?

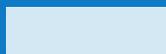
Il consumatore può scegliere il modo in cui informarla della propria decisione di recedere dal contratto. La dichiarazione che indica la decisione di recedere dal contratto deve, comunque, essere diretta. Restituire semplicemente la merce senza fare nessuna dichiarazione in merito al recesso dal contratto non basta. Il consumatore può servirsi del modello di recesso tipo che lei gli avrà fornito in qualità di professionista prima della conclusione del contratto, ma non è obbligato a farlo. Giacché l'onere della prova per aver scelto di recedere dal contratto entro i 14 giorni pesa sul consumatore, è nel suo interesse servirsi di un supporto durevole. Se il professionista offre al consumatore la possibilità di informarlo della propria decisione di recedere dal contratto con una dichiarazione elettronica sul proprio sito internet, e il consumatore si serve di questa opzione, il professionista deve inviargli una conferma (su un supporto durevole).

Il professionista non può rifiutare l'esercizio del diritto di recesso durante il periodo di tempo prescritto.

Acquisto realizzato: 01/06/2017



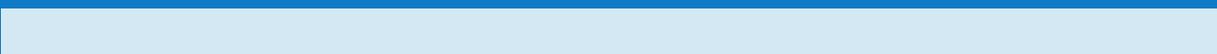
Periodo generale: 14 giorni 01/06/2017 – 15/06/2017



14 giorni dalla data in cui è stata fornita l'informazione sul recesso fornito



Periodo massimo: Un anno + 14 giorni 1/06/17 – 15/06/18



¹⁰ Si veda il Modulo 1 sui requisiti informativi precontrattuali.

Il consumatore non è obbligato a fornire alcuna spiegazione per recedere dal contratto e non deve assumersi alcun costo oltre ai costi legati alla restituzione, nel caso in cui il professionista lo abbia avvertito che deve assumersene i costi.

Il consumatore ha il diritto di utilizzare il prodotto prima del recesso?

Nel caso in cui il consumatore voglia ricorrere al diritto di recesso, questi non è autorizzato a servirsi del prodotto. Tuttavia, il consumatore ha il diritto ad ispezionare e testare le merci nei limiti del necessario per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento. In pratica ciò significa che il consumatore può soltanto maneggiare e ispezionare il prodotto nello stesso modo in cui lo farebbe in un negozio tradizionale. Ad esempio, in un negozio il consumatore potrebbe misurare un vestito, senza però rimuovere l'etichetta. Tuttavia, non avrebbe il diritto di configurare un programma sul proprio computer portatile¹¹.

Se il consumatore ha maneggiato o utilizzato le merci oltre a quanto necessario per stabilirne natura, caratteristiche e funzionamento, il consumatore non perde il diritto di recesso, ma dovrà compensare il professionista per qualunque riduzione del valore delle merci.

Ad esempio, il consumatore non ha il diritto di acquistare un vestito in internet da indossare per un'occasione (ad es. una cerimonia matrimoniale) per poi recedere dal contratto e restituire il vestito. In tal caso, il professionista può addebitare al consumatore la diminuzione del valore.

Chi deve provare la diminuzione del valore del prodotto?

Nel caso in cui il consumatore voglia recedere da un contratto dopo aver utilizzato il prodotto, l'onere della prova che il valore del prodotto è diminuito spetta al professionista.

Ragion per cui, se fra le sue attività sono contemplati contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali, le consigliamo di applicare un sistema che le permetta di controllare se le merci sono state utilizzate (oltre a quanto è lecito, come già indicato) dal consumatore.

Definire un meccanismo per verificare se un prodotto specifico è stato utilizzato la aiuterà in caso di controversia con il consumatore. Ad esempio, in alcuni casi specifici può servirsi di uno strumento o di una procedura ad hoc per effettuare tale verifica. Per esempio, un sistema aggiornato di controllo dell'inventario, tramite il quale le merci rientrano e si effettua immediatamente un controllo per verificare se manca qualcosa o se vi sono abrasioni. Tuttavia, sarà lei a dovere coprire i costi di tale verifica.

Voglia notare che nei casi in cui il professionista non ha informato il consumatore del suo diritto di recesso e il periodo di tempo viene esteso fino a 12 mesi, il consumatore potrà recedere dal contratto durante tale lungo periodo, durante il quale avrà effettivamente utilizzato la merce senza assumersi alcuna responsabilità per i danni causati da usura. E' un motivo in più per il professionista per informare in tempo il consumatore.

Il diritto europeo non regola l'applicazione del principio di responsabilità del consumatore per la diminuzione del valore dei beni. La questione è dunque sottoposta al diritto nazionale applicabile nei vari Stati membri. Il diritto italiano prevede che il consumatore sia responsabile solo in caso di diminuzione del valore del bene dovuta ad una sua manipolazione diversa da

¹¹ Può trovare altri esempi pratici alla pag. 47 del Documento orientativo relativo alla direttiva sui diritti dei consumatori: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_it.pdf

quella necessaria (e permessa) per determinare la natura, le caratteristiche e il funzionamento del bene.

Conseguenze del recesso

Quando un consumatore recede dal contratto, lo stesso cessa di avere il suo effetto obbligatorio tra le parti.

Il consumatore si assume i costi legati alla restituzione della merce, a meno che non fosse stato concordato che tali costi siano a carico del professionista. Tuttavia, il professionista deve informare il consumatore in modo chiaro e prima della conclusione del contratto, del fatto che sarà il consumatore a dover pagare i costi legati alla restituzione della merce. In caso contrario, il professionista dovrà assumersi tali costi .

Se il consumatore decide di recedere da un contratto, in tal caso il professionista dovrà rimborsarlo di tutti i pagamenti effettuati. Il rimborso va effettuato con lo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto del prodotto. (ad es. non è permesso il rimborso con dei buoni). Ad esempio, se il consumatore decide di restituire il libro che ha comprato dal suo negozio online utilizzando la sua carta di credito, deve rimborsargli il prezzo del libro, includendo tutte le tasse versate e i costi di consegna sul conto legato alla carta di credito utilizzata per il pagamento.

Il professionista deve rimborsare l'intera somma che ha ricevuto dal consumatore entro 14 giorni a partire dalla data in cui è stato informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto.

Il rimborso può tuttavia essere sospeso fino a quando:

- il professionista non abbia ricevuto la merce; o
- il professionista non abbia ricevuto la prova che la merce è stata rispedita, a seconda di quale soluzione sia la più rapida.

È possibile riassumere quattro regole principali in appresso:

1. il consumatore ha il diritto di recedere da un contratto entro 14 giorni dalla consegna della merce o dalla conclusione di un contratto per la fornitura di servizi (ad eccezione dei contenuti digitali forniti su un supporto non materiale: se la fornitura è già iniziata (ad es. il consumatore ha cominciato a scaricare il contenuto) e il consumatore ha a) fornito precedentemente il proprio consenso e b) ha riconosciuto che perderà il diritto di recesso;
2. il diritto di recesso del consumatore viene esteso ad un anno nel caso in cui il professionista non abbia informato il consumatore dell'esistenza del diritto di recesso;
3. il professionista deve rimborsare integralmente il consumatore entro 14 giorni a partire dalla data in cui il professionista è stato informato della volontà di recedere, ma il professionista può sospendere il rimborso fino alla restituzione della merce o fino alla ricezione della prova che il consumatore ha rispedito la merce, a seconda di quale soluzione sia la più rapida;
4. il consumatore deve restituire il prodotto entro 14 giorni dalla data in cui il consumatore ha notificato al professionista la sua decisione di recedere.

Quali sono le sanzioni per un professionista che non abbia rispettato le norme relative al diritto di recesso?

Come summenzionato, se non informa il consumatore del diritto di recesso, questo diritto viene esteso per un periodo aggiuntivo che può durare fino a un anno.

Inoltre, se il professionista non ha rispettato una delle norme relative al diritto di recesso, ciò rappresenterà una violazione delle norme nazionali che recepiscono

la direttiva sui diritti dei consumatori, per le quali gli Stati membri devono applicare sanzioni dissuasive¹².

Vendite transfrontaliere: cosa succede quando offro i miei prodotti o servizi a consumatori fuori dal mio paese?

Le disposizioni sul diritto di recesso sono totalmente armonizzate nell'UE. Ciò significa che relativamente a detto diritto non ci sono differenze fra gli Stati membri e diritti e obblighi sono gli stessi in tutta l'UE. Le uniche differenze possono riguardare, come soprammenzionato, le questioni lasciate "aperte" dalla Direttiva e le sanzioni, valutate e applicate diversamente da parte degli Stati membri.

Per sapere qual è la normativa nazionale di applicazione in merito alle sanzioni, voglia cortesemente leggere quanto segue. È altresì importante prestare attenzione al paragrafo riservato ai tribunali competenti, che potrebbe essere utile in caso di vertenza sul diritto della concorrenza.

Trattamento specifico delle vendite dirette a consumatori stranieri

In base al diritto europeo¹³, la legge del paese di residenza abituale del consumatore si applica al

¹² Ad esempio, in Italia l'articolo 27 del codice del consumo stabilisce varie sanzioni, ed una da un minimo di €5.000 ad un massimo di €5.000.000. Queste cifre si applicano a varie ipotesi, in generale sia alle violazioni di cui alla direttiva sulle pratiche commerciali sleali, che a quelle di cui alla direttiva sui diritti dei consumatori, o a quelle descritte da entrambe le direttive. In caso di infrazione ripetuta, le autorità possono disporre la sospensione dell'attività commerciale da parte del professionista per un periodo che non può superare i 30 giorni. In Francia la revisione del codice del consumo del 2016 stabilisce una multa che può arrivare fino a €3.000 per le persone fisiche e fino a €15.000 per le persone giuridiche. A Cipro le violazioni della direttiva sui diritti dei consumatori sono punibili con una somma corrispondente fino al 5% del fatturato annuo o fino a €200.000. In Lettonia la sanzione può ammontare fino al 10% del fatturato annuale, con un limite massimo di €100.000, mentre nei Paesi Bassi si può arrivare fino all'1% del fatturato annuale o fino a €900.000.

Una comparazione tra legislazioni ha senso solo tra sanzioni per le medesime violazioni.

Si vedano anche le tabelle con le sanzioni nel Modulo 1, Allegato 2.

contratto concluso tra esso e il professionista se quest'ultimo, svolge la sua attività in dato paese, oppure dirige tale attività e con qualsiasi mezzo verso tale paese (o vari paesi tra i quali quello del consumatore) e il contratto rientra nell'attività del professionista.

Se entrambi (il professionista ed il consumatore) hanno convenuto d'applicare una legge diversa al contratto, tale scelta non può privare il consumatore della protezione garantita dalle disposizioni imperative (disposizioni di legge che non possono essere escluse da una clausola contrattuale contraria) del proprio Paese di residenza abituale.

Per cui, ad esempio, se il suo sito internet è diretto ai consumatori di uno Stato membro che ha imposto requisiti linguistici in base all'articolo 6, paragrafo 7, della direttiva sui diritti dei consumatori, allora deve fornire al consumatore le informazioni contrattuali nella lingua richiesta da quello Stato membro. Più in generale, ogni volta che pubblicizza o offre i suoi prodotti o servizi in altri Stati membri, deve rispettare le norme in materia di protezione dei consumatori di quel paese.

A partire da quando le proprie attività commerciali vengono considerate come esplicitamente dirette ai consumatori di un altro paese?

La Corte di giustizia dell'Unione europea ha definito un elenco di criteri non esaustivo per stabilire se le proprie attività commerciali sono "dirette" a uno specifico Stato membro. Questi criteri comportano, ad esempio, l'uso di lingue e valute diverse da quelle generalmente utilizzate nello Stato membro in cui è stabilita la sua impresa, la menzione di numeri di telefono con un codice internazionale, l'uso di un nome

¹³ Nella fattispecie, il regolamento 593/2008, cosiddetto "Roma I".

di dominio di primo livello diverso da quello dello Stato membro in cui si trova la sua impresa¹⁴.

Se tuttavia le sue attività non sono destinate ad altri paesi europei e un consumatore di un altro Stato membro dell'UE la contatta di sua propria iniziativa, allora in quel caso si applica il diritto del suo paese.

Cosa comporta in pratica per lei?

Quale normativa sarà applicabile ai suoi contratti transfrontalieri?

A prima vista, potrebbe sembrare complesso per un piccolo professionista adeguarsi alle norme dei vari paesi di tutti i suoi clienti. Ciò potrebbe impedire ad alcuni professionisti di offrire i propri prodotti o servizi al di là dei propri confini. Tuttavia, in pratica, è vero quanto segue.

1. La legislazione comunitaria, come descritto nei moduli Consumer Law Ready, fornisce un importante volume di disposizioni armonizzate per la protezione del consumatore. Queste norme si applicano in tutta l'UE.
2. Anche se, su alcuni elementi, restano delle differenze fra Stati membri, il professionista può convenire con il consumatore di scegliere come legge applicabile al contratto la legge del Paese della residenza del professionista.
3. Tuttavia, le disposizioni imperative della legge scelta saranno applicate solo se proteggono il consumatore più delle disposizioni imperative del Paese della residenza del consumatore. Ad esempio, il periodo legale di garanzia del diritto a tutela dei consumatori è più lungo nel Paese del consumatore di quello previsto nel Paese del professionista.

4. Inoltre, grazie ai moduli di formazione di ConsumerLawReady, sarà in grado di conoscere in anticipo quali prescrizioni supplementari potrebbero essere applicate negli altri Stati membri verso i quali sta considerando di indirizzare le sue attività commerciali.
5. La questione del diritto applicabile è pienamente rilevante in caso di disaccordo col consumatore e se tale disaccordo è portato dinanzi un giudice nazionale o un tribunale arbitrale (che decide in diritto). Alcuni fraintendimenti o lievi disaccordi possono essere risolti amichevolmente o tramite il suo servizio interno di reclamo.

In caso di controversia relativa a un contratto transfrontaliero, qual è il foro competente?

Se, con le proprie offerte, si rivolgono le proprie attività ai consumatori di altri Paesi dell'UE e capita di avere una controversia con un consumatore che ha concluso il contratto (sempre per un uso estraneo alla sua attività professionale) e proveniente da un altro Paese UE, è bene ricordare che il giudice competente che deciderà su tale controversia è quello del Paese in cui vive il consumatore, come da disposizioni del diritto dell'UE. Il professionista non può citare in giudizio il consumatore davanti al tribunale del suo Paese o di un altro Paese Membro. Solo dopo la nascita della controversia le parti potrebbero convenire di scegliere un tribunale ma questa scelta ha degli effetti molto limitati per i contratti con i consumatori.. Invece, il consumatore ha la possibilità di citare in giudizio il professionista anche davanti al tribunale dello Stato Membro del domicilio, o anche della succursale, agenzia o altra sede d'attività. Al fine di facilitare la risoluzione delle controversie, per i casi transfrontalieri l'UE ha creato una piattaforma ODR che consente di collegare tra loro i sistemi ADR dei diversi Stati membri¹⁵.

¹⁴ Per maggiori informazioni, si vedano le cause riunite C 585/08 e C 144/09 Peter Pammer e Hotel Alpenhof GesmbH

¹⁵ Si veda il Modulo 5 di questo manuale.

Esempio: ammettiamo lei sia un professionista francese con sede a Lille, che vende prodotti a consumatori belgi, nei termini e nelle condizioni dei suoi contratti non può stabilire che, in caso di vertenza, gli unici tribunali competenti per la risoluzione della disputa siano quelli di Lille.

Checklist per i professionisti

Per non correre rischi, controlli sempre:

1. che il consumatore abbia il diritto di recesso per il tipo di contratto che sta concludendo;
2. di aver informato il consumatore nei tempi previsti e in modo chiaro circa il suo diritto di recesso;
3. di aver informato il consumatore nei tempi previsti e in modo chiaro del fatto che, nel caso decida di recedere dal contratto, sarà lui/lei a doversi assumere i costi legati alla restituzione del prodotto al professionista;
4. di aver fornito al consumatore il modello di recesso tipo;
5. nel caso in cui il consumatore scegliesse di recedere da un contratto, che lei rispetti tutti i suoi obblighi, in particolare quelli relativi al completo rimborso del consumatore.

Allegati

ALLEGATO 1 – Modello di recesso tipo, come stabilito dall'Allegato IB della direttiva sui diritti dei consumatori

(Compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

- Destinatario [il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono, di fax e gli indirizzi di posta elettronica devono essere inseriti dal professionista]
- Con la presente io/noi (*) notificiamo il recesso dal mio/nostro (*) contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (*)
- Ordinato il (*)/ricevuto il (*)
- Nome del/dei consumatore(i)
- Indirizzo del/dei consumatore(i)
- Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)
- [Data]

Clausola di esclusione della responsabilità

Questo documento è stato preparato per la Commissione europea, tuttavia esso riflette l'opinione dei soli autori. La Commissione e gli autori declinano ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in esso contenute.

Questo documento non è giuridicamente vincolante e non costituisce una interpretazione formale della legislazione europea o nazionale, né può fornire un'assistenza legale completa ed esaustiva. Esso non intende sostituirsi a una consulenza legale professionale su questioni specifiche. Il lettore dovrebbe altresì tenere a mente che le proposte legislative sono al momento oggetto di negoziati a livello europeo e nazionale: le versioni cartacee dei moduli vanno confrontate con quelle online per verificare eventuali aggiornamenti, al sito: www.consumerlawready.eu

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

