

LA NUOVA DISCIPLINA SUL DIRITTO DI RECESSO PER I CONTRATTI STIPULATI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI

a cura del Dott. Vito SARACINO - Dottore Commercialista e Revisore Contabile in Bitonto (BA)

Nella Gazzetta Ufficiale n. 58 dell'11 marzo 2014 è stato pubblicato il D. Lgs. N. 21/2014, di recepimento della direttiva 2001/83/UE sui diritti dei consumatori. La direttiva unifica e sostituisce la direttiva 85/577/CEE sulla tutela dei consumatori in caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali e la direttiva 97/7/CE sulla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza. Essa inoltre apporta una modifica alla direttiva 93/13/CE sulle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori e alla direttiva 99/44/CE su alcuni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo. La nuova disciplina, che è stata applicata ai contratti stipulati **a partire dal 14 giugno 2014**, apporta molte novità soprattutto per i contratti a distanza, stipulati via internet e comunque fuori dai locali commerciali: dall'ampliamento della durata del diritto di ripensamento ai tempi stretti per ottenere il rimborso di quanto pagato.

Uno dei punti centrali oggetto della nuova normativa è proprio il diritto di recesso, che subisce una revisione profonda nell'ottica di armonizzarne gli aspetti fondamentali a livello europeo (decorrenze, obblighi informativi, modalità di esercizio ecc.). Qui di seguito verranno illustrate le principali novità in materia di diritto di recesso.

MODELLO DI ISTRUZIONI TIPO SUL RECESSO

La nuova disciplina sul diritto di recesso è caratterizzata da una tendenza al rafforzamento dei diritti dei consumatori, non solo per il mero ampliamento del periodo per l'esercizio del diritto di recesso (che passa **da dieci giorni lavorativi a quattordici giorni**), ma anche per obblighi informativi precontrattuali più stringenti e per decorrenze più favorevoli al consumatore.

In particolare urge sottolineare che, secondo le nuove disposizioni, l'informativa precontrattuale sul diritto di recesso (sulle condizioni, termini e procedure applicate) è considerata **parte integrante** del contratto, **non derogabile**, anche sotto accordo espresso delle parti.

Infatti, se non si fornisce una completa informativa precontrattuale sul diritto di recesso, il periodo dello stesso verrà automaticamente **ampliato a 12 mesi** (decorrenti dalla fine del periodo di recesso iniziale) e, inoltre, il consumatore **non sarà responsabile per la diminuzione di valore della merce**, anche se dovuta ad una manipolazione dei beni eccedente il mero accertamento della loro natura, caratteristiche e funzionamento.

Per questi motivi è sicuramente consigliabile l'adozione del modello di istruzioni tipo fornito dalla legge. Si dovrà inoltre controllare che le informazioni sul diritto di recesso contenute in tutti i punti del negozio online (tipicamente nelle condizioni generali di vendita, nelle pagine informative ad hoc sul diritto di recesso, nelle pagine di domande e risposte ecc.) siano aggiornate, e che non vi siano contraddizioni con la nuova disciplina.

Se si sceglie di adottare il modello di istruzioni tipo fornito dalla legge ci si dovrà preparare a compilarlo con i dati sul negozio online, dopo aver letto le istruzioni per la compilazione. Il modello di istruzioni tipo deve infatti essere adattato alle caratteristiche del vostro negozio online. A questo fine i dati richiesti per la compilazione riguarderanno:

- Il tipo di contratto proposto;
- I dati identificativi del negozio;
- La possibilità di esercitare il diritto di recesso (se fornita);
- L'informazione sulla possibilità di ritenere le somme oggetto del rimborso fino a ricevimento dei beni o della prova della loro spedizione (se il negozio non organizza il ritiro dei beni);
- Chi si prende carico di organizzare la restituzione dei beni (il negozio o il cliente);

Vito SARACINO
Dottore Commercialista
Revisore Contabile

- Chi si accolla le spese di restituzione (il negozio o il cliente)

ECCEZIONI AL DIRITTO DI RECESSO

La nuova disciplina del diritto di recesso ha visto delle novità anche nell'ambito delle eccezioni al diritto di recesso (ora vero e proprio catalogo di esclusioni del diritto di recesso). In particolare alcune eccezioni presenti ante D. Lgs. 21/41 sono rimaste invariate, mentre alcune sono state modificate o eliminate del tutto. Inoltre sono state aggiunte anche nuove ipotesi in cui il diritto di recesso è escluso, ad esempio nel caso di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o per la protezione della salute. Nella tabella sottostante sono riportati in forma riassuntiva i cambiamenti in tema di eccezioni al diritto di recesso:

Eccezioni che rimangono	Eccezioni eliminate	Nuove eccezioni	Nuove eccezioni sottoposte a condizioni
<ul style="list-style-type: none">• Beni confezionati su misura• Beni o servizi il cui prezzo dipende da fluttuazioni di mercato• Audio e video o software sigillati e aperti• Giornali, periodici e riviste• Alloggi residenziali, trasporto beni, noleggio autovetture, catering o servizi riguardanti le attività di tempo libero se programmati per una data o periodo di esecuzione	<ul style="list-style-type: none">• Beni che per loro natura non possono essere restituiti• Generi alimentari, bevande o altri beni di uso corrente forniti in giri frequenti e regolari• Servizi di scommesse e lotterie	<ul style="list-style-type: none">• Beni mescolati in forma inscindibile• Bevande alcoliche il cui prezzo possa dipendere da fluttuazioni di mercato• Contratti conclusi in occasione di aste pubbliche• Contratti per lavori urgenti di riparazione e manutenzione	<ul style="list-style-type: none">• Beni sigillati non restituibili per motivi igienici o per la protezione della salute• Servizi completamente eseguiti• Fornitura di contenuto digitale

CATALOGO COMPLETO DELLE ECCEZIONI AL DIRITTO DI RECESSO

Il diritto di recesso di cui agli articoli da 52 a 58 per i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali è escluso relativamente a:

- a) i contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista;
- b) 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;
- c) la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
- d) la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- e) 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;
- f) la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;
- g) 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;
- h) 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

Vito SARACINO
Dottore Commercialista
Revisore Contabile

pezzi di ricambio necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, il diritto di recesso si applica a tali servizi o beni supplementari;

i) la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;

l) la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;

m) i contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;

n) 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;

o) 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.

CASI DI PERDITA DEL DIRITTO DI RECESSO

Tra le eccezioni "condizionate" troviamo due casi che possono avere una certa importanza data la loro ricorrenza nel commercio elettronico. Si tratta delle ipotesi di commercio di servizi e di fornitura di contenuto digitale.

In entrambi i casi è riconosciuto un diritto di recesso di 14 giorni, dal quale però il consumatore decade se:

a) per i **servizi**

- l'esecuzione è iniziata con l'**accordo espresso** del consumatore;

- il consumatore **accetta la perdita** del diritto di recesso in seguito alla **completa esecuzione** della prestazione da parte del professionista.

b) per il **contenuto digitale**

- l'esecuzione è iniziata con l'**accordo espresso** del consumatore;

- il consumatore **accetta** come conseguenza della fornitura stessa la concomitante **perdita del diritto di recesso**.

Sarà dunque necessario, nel caso di vendita di servizi o di beni a contenuto digitale, assicurarsi di **informare** il consumatore sulla possibilità di perdita del diritto di recesso e di raccogliere il suo **consenso informato** prima della conclusione della vendita.

MODULO DI RECESSO TIPO

Un'ulteriore novità portata dal D.lgs. 21/14 è quella relativa ai **requisiti formali** necessari per esercitare il diritto di recesso. Il codice del consumo prevedeva, come ipotesi legale per l'esercizio del diritto di recesso, l'utilizzo di una **lettera raccomandata con avviso di ricevimento**. Nel caso il recesso avvenisse tramite e-mail, fax o altri mezzi in ogni caso era necessario confermare entro 48 ore il recesso utilizzando sempre una lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Questo approccio formalistico, non condiviso da tutta la dottrina, era supportato da un'importante Sentenza della Cassazione relativa all'efficacia probatoria della lettera raccomandata.

Con la nuova informativa si è superata questa rigidità. Il diritto di recesso è ora esercitabile:

a) tramite l'utilizzo del **modulo tipo di recesso**.

b) tramite una **qualsiasi altra dichiarazione esplicita** con la quale il consumatore comunica la sua volontà di recedere.

ORGANIZZAZIONE DEI RESI E DEI RIMBORSI

Nell'informativa sul diritto di recesso non deve mancare l'indicazione su **chi sostiene i costi** della restituzione della merce: questa non è una novità nel mercato italiano, in quanto anche il Codice del

Vito SARACINO
Dottore Commercialista
Revisore Contabile

Consumo prevedeva che, in caso di mancata espressa disposizione a riguardo, i costi venissero sostenuti automaticamente dal venditore.

Inoltre, nel caso in cui ci sia il ritiro per quei **beni che, per loro natura, non sono rispedibili per posta** (grosse dimensioni o peso superiore ai 30 Kg), senza accollarsi il relativo costo, si dovrà informare in anticipo il consumatore sull'ammontare delle somme che questi dovrà pagare in maniera esatta o fornendo l'informazione sui costi massimi eventualmente applicabili.

Bisogna però differenziare i costi per il ritorno della merce in caso di recesso, di cui sopra, che sono accollabili al consumatore, dai **costi di spedizione (di andata)** per l'invio della merce: questi fanno parte delle somme che, in caso di recesso, **il venditore è tenuto a pagare.**

Con una precisazione: nel caso in cui il negozio, accanto alla spedizione ordinaria fornisca anche una spedizione express o comunque straordinaria, il venditore sarà tenuto al **rimborso del mero costo della spedizione ordinaria** (sempre che la spedizione express non risultasse preselezionata nelle impostazioni del negozio durante la vendita).

Una volta esercitato il diritto di recesso, il consumatore dovrà restituire la merce in un lasso di tempo corrispondente a 14 giorni (dalla data in cui ha comunicato al venditore la sua volontà di recedere). Nel caso in cui la restituzione venga organizzata interamente dal consumatore, il venditore **potrà trattenere il rimborso** fino a quando non gli arrivi la merce o non gli pervenga la prova che il consumatore ha effettivamente rispedito i beni.

Anche dalla prospettiva della ripartizione dei costi tra venditore e consumatore ci si accorge dell'**importanza di una corretta e completa informativa sul diritto di recesso.** In caso di mancata informativa sulle condizioni, termini e le procedure per esercitare tale diritto nonché sul modulo tipo di recesso, le cose fondamentali da tenere a mente sono le seguenti:

- Il periodo per esercitare il diritto di recesso si **prolunga a 12 mesi (e 14 giorni)**;
- Il consumatore **non risponde della diminuzione del valore della merce** (anche se manipolata non solo per accertarne le caratteristiche qualitative e tecniche), perciò è previsto comunque un rimborso pieno di merce svalutata;
- In caso di mancata informazione su chi sostiene i **costi di restituzione** questi saranno **a carico del venditore.**

Dott. Vito SARACINO
Dottore Commercialista in Bitonto (BA)
info@studiosaracino.it
www.studiosaracino.it