

CONSUMAREMEGLIO.IT



PROGETTO DI INFORMAZIONE, CONSULENZA ED EDUCAZIONE

a.e.c.i. LAZIO

ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI

LA GUIDA DI A.E.C.I. LAZIO
QUANDO UN SI' COSTA CARO...
*Acquisti fuori dai locali commerciali, a distanza e
commercio elettronico*



INDICE

	Pag
<i>Presentazione, a cura di I. Marinelli</i>	“ 3
<i>Premessa – Perché una Guida</i>	“ 4
1. Il Progetto ConsumareMeglio.it	“ 5
2. Gli attori	“ 6
3. Gli acquisti	“ 7
<i>a. Acquisti fuori dai locali commerciali</i>	“ 7
<i>b. Acquisti a distanza</i>	“ 8
- Un particolare tipo di acquisto a distanza: il contratto telefonico	“ 10
<i>c. Commercio elettronico</i>	“ 11
- Consigli utili per gli acquisti <i>online</i>	“ 13
<i>d. Acquisti nei locali commerciali</i>	“ 14
4. La Garanzia legale e commerciale (o convenzionale)	“ 15
<i>a) Prodotto non conforme</i>	
<i>b) Prodotto difettoso</i>	
5. Il Diritto di Recesso	“ 18
6. Foro competente e sanzioni	“ 20
<i>AECI Lazio: dove siamo</i>	“ 21



PRESENTAZIONE

In questi anni di rapido sviluppo di A.E.C.I. Lazio, non mi sono mai voltato indietro per guardare la strada percorsa: un po' per scelta, preferisco sempre guardare avanti, un po' per impossibilità, preso dalle tante iniziative e attività di A.E.C.I. Lazio. Oggi (forse per la prima volta), mi giro e mi rendo conto di quanta strada abbiamo fatto.

E devo ammettere, con un pizzico di soddisfazione, che quando abbiamo iniziato questo risultato non era minimamente pensabile, né atteso.

Quando ho deciso di intraprendere questa avventura, A.E.C.I. era poco più che una splendida idea, un progetto scritto su un foglio. In quel momento, il mio desiderio prima, la mia scommessa poi era far diventare A.E.C.I. un'associazione di consumatori vera, reale, presente sul territorio a difesa dei più deboli.

L'idea di partenza era (ed è ancora) quella di realizzare un'Associazione completamente diversa da tutte le associazioni presenti sul territorio italiano.

In Italia si riconoscono, purtroppo, due tipologie di Associazioni di Consumatori: le costole dei sindacati e protuberanze (più o meno esistenti) di organismi che a volte poco hanno a che vedere con la difesa del consumatore, ma che spesso sono esattamente l'antitesi; e gli organismi del tutto ininfluenti e/o addirittura esistenti solo sulla carta con la priorità e obiettivo di partecipare ai bandi di gara per ricevere finanziamenti.

A.E.C.I. Lazio voleva e doveva essere diversa: desiderava esprimere la sua diversità in tutto.

A partire dal nome altisonante (Associazione EUROPEA Consumatori INDIPENDENTI), per proseguire con la cura nell'approccio al socio/cliente, alla gestione aziendale delle sedi A.E.C.I. sul territorio, alle tecniche di marketing utilizzate, all'elevata informatizzazione del sistema di gestione pratiche (basta pensare all'area Intranet o alla Chat on line, per la quale siamo l'unica Associazione di Consumatori in Italia).

Il motto di A.E.C.I. Lazio è: PENSI CHE PIOVA SEMPRE SUL BAGNATO? A.E.C.I. LAZIO SARA' IL TUO OMBRELLO.

L'impegno di A.E.C.I. Lazio, mio e dei collaboratori e professionisti che quotidianamente collaborano con me e mettono la propria professionalità ed energia a disposizione di quanti si trovano in situazioni problematiche ha permesso a molte persone di risolvere i propri problemi e all'Associazione di crescere e radicarsi sul territorio.

Di strada ne abbiamo fatta e tanta altra ne abbiamo da percorrere. Ci farà piacere condividere insieme una parte del percorso.

Ivan Marinelli |

Presidente A.E.C.I. Lazio e Vice Presidente A.E.C.I. Nazionale



PREMESSA – PERCHÉ UNA GUIDA

Negli ultimi anni si sono moltiplicate le occasioni in cui il consumatore decide di fare i propri acquisti a distanza, fuori dai locali commerciali e, come accade sempre più spesso, su Internet. E spesso queste modalità hanno rivelato tutta la loro **criticità** nel rapporto tra operatore e consumatore; vuoi per informazioni ingannevoli o incomplete da parte degli operatori, vuoi per scarsa conoscenza dei beni o servizi, vuoi per mancanza di tempo di leggere attentamente tutte le voci del contratto sottoscritto.

In Italia a volte ignoriamo non solo i nostri diritti, ma anche le possibilità che la legge ci offre per difenderci e/o tutelarsi. Così, spesso, per scarsa o mancata informazione, il consumatore tende a subire i torti; a volte, invece, si arrende perché sfiduciato e pessimista sulle possibili soluzioni positive. AECI Lazio ha assistito numerosi consumatori che hanno subito il comportamento scorretto di Aziende che hanno abusato delle regole del mercato e della buona fede di chi acquista.

Quanto si brucia all'anno in Italia in "truffe telematiche"? **2 milioni di euro al giorno**, secondo l'Unità 'Mezzi elettronici di pagamento' del GAT, il nucleo speciale frodi telematiche della Guardia di Finanza.

Nei primi 6 mesi del 2010 la Polizia Postale ha denunciato 819 persone per **reati legati all'e-Commerce** (per un totale di 37 arresti), e ha ricevuto 2.913 denunce per **hacking**, cioè le azioni dei pirati informatici ai sistemi di rete (per un totale di 76 arresti). Ha, inoltre, arrestato 69 persone per terrorismo effettuato con mezzi informatici. In termini percentuali, il **69%** degli Italiani è stato **vittima di crimini informatici** e il **90%** si dichiara preoccupato per il problema. In più, il **51%** ha rilevato **virus** nel proprio computer, il **10%** è rimasto vittima di **truffe online** e il **4%** ha subito un **furto d'identità**.

I dati tolgono quasi il respiro: riteniamo che le frodi telematiche siano in aumento, anche perché le truffe aumentano all'aumentare degli acquisti effettuati on line.

Numerose sono le **difficoltà** che il consumatore incontra non solo nel commercio a distanza, ma in generale nel momento dell'acquisto di un bene, sia che l'acquisto sia effettuato nel tradizionale circuito (centro commerciale, negozio, catena ecc.) sia che esso sia effettuato attraverso canali alternativi.

Ecco perché A.E.C.I. Lazio desidera con la presente Guida mettere a disposizione dei consumatori le informazioni corrette sulle diverse tipologie di acquisto, sui meccanismi di recesso e di garanzia del prodotto e fornire gli strumenti per difendersi da truffe o furbizie.

Il consumatore informato conosce i propri diritti; e un consumatore che conosce i propri diritti è in grado di farli valere. Un cittadino che pretende l'applicazione dei propri diritti svolge anche una funzione educativa nei confronti degli operatori di mercato, che sono costretti a rispettare norme e regole. Tale mercato efficiente ed efficace, mette in atto quei meccanismi che in maniera automatica espelleranno coloro i quali non rispettano le regole.

La presente Guida elaborata da A.E.C.I. Lazio **si propone di dare la corretta informazione al consumatore**, consapevoli dell'importanza della prevenzione, dell'educazione e formazione del consumatore-utente in difficoltà. L'ambito che andremo a coprire spazierà **dal commercio in generale, alle vendite fuori dai locali commerciali e a distanza, al commercio elettronico e reati telematici**. Grazie agli sforzi di A.E.C.I. Lazio e alle segnalazioni dei consumatori che ci hanno sostenuto, nel 2011 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha comminato una sanzione epocale contro EUROCONTENT LTD: 960.000,00 € e interruzione immediata della pratica illegale e scorretta.

Così è stata interrotta l'attività truffaldina di EUROCONTENT LTD, società tedesca che attraverso il proprio sito www.easy-download.info e successivamente www.italia-programmi.net, ha truffato centinaia di migliaia di consumatori che ritenevano di scaricare programmi gratuiti. Così è stato espulso dal mercato l'operatore che **NON** rispetta le regole.



1. IL PROGETTO CONSUMAREMEGLIO.IT

La presente Guida “*Quando un sì costa caro...*” rientra nell’ambito degli interventi previsti da A.E.C.I. Lazio per il Progetto *ConsumareMeglio.it*, predisposto nell’ambito del Programma 2010 Utenti e Consumatori e realizzato anche con i fondi della Regione Lazio (Assessorato Politiche per la Casa, Terzo Settore, Servizio civile e Tutela dei Consumatori).

Molti i consumatori che negli ultimi anno si sono rivolti ad A.E.C.I. Lazio per problemi legati ad acquisti effettuati dentro/fuori i locali commerciali, a distanza e, sempre più spesso, su *Internet*.

Controversie legate a diverse motivazioni: alla garanzia del prodotto, alle modalità di recesso e, a volte, a vere e proprie truffe anche telematiche.

Da qui è nata l’esigenza di intervenire in maniera precisa e organica sul territorio grazie all’attività dei consulenti e dello *staff* di A.E.C.I. Lazio allo scopo di:

- fornire **informazione e consulenza** ai cittadini perché conoscano i propri diritti e *R*/conoscano le truffe;
- **educare** i consumatori ad adottare un nuovo tipo di approccio nella fase di acquisto;
- dare **assistenza** per la risoluzione delle controversie.



2. GLI ATTORI

Ognuno di noi, ogni giorno, in ogni momento è un consumatore: non solo quando facciamo acquisti ma anche quando mangiamo, lavoriamo, ci divertiamo, guardiamo la TV, persino mentre dormiamo. Ciascuno di noi è sottoposto a migliaia di stimoli e le Aziende, anche grazie a tecniche di *marketing* sempre più raffinate, sanno come far nascere in noi il bisogno di prodotti sempre nuovi e sempre diversi, a volte anche superflui. E proprio per questo motivo a volte alcune le Aziende utilizzano nel Mercato metodi poco corretti per acquisire clienti e sottrarli alla concorrenza.

Il *Codice del Consumo* (emanato nel 2005 con il Decreto Legislativo n. 206) riunisce, riordina e armonizza la normativa relativa ai processi di acquisto e consumo per assicurare un elevato livello di tutela di consumatori e utenti. Il consumatore quindi, parte debole del sistema, ha bisogno di maggiori attenzioni e tutele.

Vediamo qui di seguito come il *Codice del Consumo* definisce all'art. 3 i principali attori che si muovono all'interno del mercato:

- **CONSUMATORE O UTENTE:** *la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;*
- **PROFESSIONISTA:** *la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale ovvero un suo intermediario;*
- **ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI:** *le formazioni sociali che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti.*

Un mercato nel quale la **libera e corretta concorrenza** è rispettata da tutti gli attori che producono merci e servizi o da coloro che invece li utilizzano permette di migliorare la qualità e il prezzo degli stessi, con conseguente aumento della soddisfazione e del benessere del consumatore utente.

I trasgressori saranno considerati dal sistema nocivi e saranno allontanati, proprio allo scopo di preservare la purezza e perfezione del sistema: così, un'azienda che non rispetta le regole sarà bloccata prima di creare danni all'intero sistema.

Le Associazioni di Consumatori, come A.E.C.I. Lazio, possono essere utili nell'informare gli utenti su diritti e norme e aiutarli qualora ci dovessero essere problemi, oltre a segnalare le pratiche scorrette alle Autorità e Organi competenti.



3. GLI ACQUISTI

Analizzeremo in questa sezione le diverse tipologie di acquisto a disposizione del consumatore:

- a) **Acquisti fuori dai locali commerciali** (es. per strada, nella propria casa, al lavoro ecc.);
- b) **Acquisti a distanza** (conclusi su *Internet*, per telefono, per fax, per posta o per televisione), con particolare attenzione al Commercio elettronico;
- c) **Commercio elettronico** (acquisti conclusi su *Internet*);
- d) **Contratti nei locali commerciali.**

Per ciascuna tipologia evidenzieremo cosa prevede la legge, i pericoli che si possono incontrare e le modalità per evitare raggiri e difendersi qualora si fosse caduti in trappola.

a) **ACQUISTI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI**

Cosa prevede la legge

Il **Decreto Legislativo 206/2005** – detto anche **Codice del Consumo** - prevede una disciplina specifica per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali agli articoli 45 e seguenti.

I contratti devono essere stati stipulati tra un consumatore e un professionista e, perché siano considerati fuori dai locali commerciali, essi devono essere stati sottoscritti:

- al domicilio del consumatore o sul luogo di lavoro dello stesso, o nei locali in cui il consumatore si trova, anche temporaneamente, per motivi di studio, di cura o di lavoro;
- durante un'escursione organizzata dal professionista;
- in area pubblica con la sottoscrizione di una nota d'ordine;
- per corrispondenza o in base ad un catalogo che il consumatore ha avuto la facoltà di visionare.

Inoltre, rientrano in questo gruppo anche le proposte contrattuali del consumatore vincolanti e non vincolanti che non siano ancora state accettate dal professionista.

NON rientrano nella disciplina dei contratti fuori dai contratti commerciali le seguenti tipologie di contratto:

- *beni immobili, tranne quelli relativi alla fornitura di merci e alla loro incorporazione nei beni immobili e alla riparazione degli stessi;*
- *fornitura di prodotti alimentari o bevande o di altri prodotti di uso domestico corrente consegnati a scadenze frequenti e regolari;*
- *contratti di assicurazione;*
- *contratti relativi a strumenti finanziari;*
- *contratti aventi ad oggetto la fornitura di beni o la prestazione di servizi il cui importo globale non supera i 26,00€.*

Come avviene il contatto

Può capitare molto facilmente di sottoscrivere un contratto fuori dai locali commerciali. Vediamo alcune delle le situazioni più frequenti.

Per strada

Ragazzi intraprendenti e spigliati ci possono avvicinare all'uscita del supermercato o della scuola, davanti alla fermata dell'autobus o per strada e proporre l'acquisto di libri, enciclopedie, corsi di lingua o altro.

Il contatto termina sempre con la firma di un *modulo di sottoscrizione* del quale spesso non viene rilasciata copia alcuna. A volte i venditori ci rassicurano del fatto che il modulo serve come giustificativo per dimostrare al proprio datore di lavoro l'avvenuta intervista e ottenere il compenso; in realtà ci troviamo di fronte alla firma del contratto vero e proprio.

Presso la propria abitazione o luogo di lavoro

È il caso di quei contratti che vengono proposti da venditori a domicilio (sia con il porta a porta, sia sul luogo di lavoro) e solitamente possono riguardare offerte telefoniche, passaggi ad altri operatori di energia e gas, vendita di prodotti ecc.

Incontri in sedi specifiche

A volte l'operatore commerciale organizza incontri in sedi molto eleganti per attrarre i potenziali clienti che - ingannati dal lusso, dalla musica ad alto volume, da accattivanti ragazze - ritengono di trovarsi di fronte ad un'Azienda molto seria e solida della quale ci si può fidare. Anche qui il contatto spesso termina con la *sottoscrizione del modulo/contratto* che impegna all'acquisto di beni o servizi.

! **ATTENZIONE:** in alcuni dei casi segnalati, il contratto contiene una clausola secondo la quale l'acquirente diventerebbe con la sottoscrizione socio dell'azienda con il vincolo di pagamento della quota associativa.

Spesso a fronte del mancato pagamento si cominciano a ricevere lettere con richieste di pagamento e persino lettere di Agenzie di Recupero Crediti prima e di Studi Legali poi, che all'importo originario aggiungono interessi e penali.

In alcuni casi l'operatore commerciale potrebbe procedere alla convocazione del soggetto ritenuto inadempiente (il Consumatore) davanti al Giudice di Pace. Sarà compito poi del Consumatore dimostrare la propria buona fede nell'affermare di non essere stato consapevole della firma del contratto.

E se ho cambiato idea?

In caso di ripensamento, è possibile recedere dal contratto sottoscritto entro 10 giorni dalla firma (art. 47 del Codice del Consumo), senza penalità e senza obbligo di manifestare il motivo del ripensamento.

A partire dal 2013 (Direttiva Europea 2011/83/UE) i giorni a disposizione per il recesso saranno 14.

Come difendersi

Quando ci si trova in una delle situazioni su descritte e si riceve una proposta commerciale è necessario:

- farsi spiegare chiaramente il contenuto dell'offerta, costi e modalità di recesso;
- farsi dare copia del modulo/contratto sottoscritto;
- in caso di ripensamento, entro 10 giorni dalla firma del contratto, inviare all'Azienda una raccomandata a/r.

b) ACQUISTI A DISTANZA

Cosa prevede la legge

I contratti a distanza stipulati tra un professionista e il consumatore sono disciplinati dagli **articoli 50 e seguenti** del *Codice del Consumo* (D.Lgs. 206/2005).



Per definizione perché si tratti di **contratto a distanza** deve essere sottoscritto con il solo utilizzo di **tecniche di comunicazione a distanza**: non è dunque **prevista la contemporanea presenza fisica del consumatore e del professionista**.

NON rientrano nei contratti a distanza:

- *i contratti relativi a servizi finanziari commercializzati a distanza (per questi il Codice del Consumo prevede una disciplina specifica);*
- *i contratti conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati;*
- *i contratti conclusi con operatori delle telecomunicazioni con l'impiego di telefoni pubblici;*
- *i contratti relativi alla costruzione e vendita di immobili o ad altri diritti relativi a beni immobili, con esclusione della locazione;*
- *i contratti conclusi attraverso una vendita all'asta.*

Prima della conclusione del contratto, il professionista ha l'obbligo di inviare al consumatore, in modo chiaro e comprensibile, osservando i principi di lealtà e buona fede, soprattutto per le categorie di consumatori particolarmente vulnerabili, le informazioni relative a:

- Identità del professionista, e, nel caso di pagamenti anticipati, l'indirizzo del professionista;
- Caratteristiche essenziali del bene o del servizio oggetto del contratto;
- Prezzo del bene o del servizio, comprese tutte le tasse e le imposte;
- Spese di consegna;
- Modalità di pagamento e di esecuzione del contratto;
- Esistenza del diritto di recesso, con le relative modalità e tempi di esercizio dello stesso;
- Modalità e tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;
- Costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza, nel caso in cui esso sia diversa dalla tariffa di base;
- Durata della validità dell'offerta e del prezzo;
- Durata minima del contratto in caso di contratti ad esecuzione continuata o periodica.

In particolare, in caso di **comunicazioni telefoniche**, l'**identità** del professionista e lo **scopo** commerciale devono essere dichiarati **all'inizio della conversazione in modo inequivocabile**; altrimenti il contratto è nullo.

Il consumatore deve ricevere **CONFERMA PER ISCRITTO**, o, a sua scelta, su altro supporto duraturo, le informazioni sul contratto prima, o al momento di esecuzione del contratto.

Il professionista, salvo diverso accordo tra le parti, deve eseguire il contratto **entro i 30 giorni** a partire dal giorno successivo a quello in cui il consumatore ha trasmesso l'ordinazione.

Nel caso di mancata esecuzione del contratto, per indisponibilità - anche temporanea - del bene o servizio richiesti, il professionista **deve informare il consumatore per iscritto** (o su altro supporto duraturo a scelta del consumatore) e **rimborsare le somme** eventualmente già ricevute per l'esecuzione del contratto.

Salvo diverso accordo con il consumatore al momento della conclusione del contratto, il professionista non può adempiere eseguendo una fornitura diversa da quella pattuita, anche se di valore o qualità equivalenti o superiori.

Se il consumatore dovesse ricevere una **fornitura non richiesta** (anche nel caso in cui il consumatore non abbia risposto ad un'eventuale proposta commerciale), **non è tenuto a**

pagare nulla. Il *Codice del Consumo*, specifica che si tratta di una **pratica commerciale scorretta**, soggetta anche a **specifiche sanzioni**.

Particolari tecniche di comunicazione a distanza sono disciplinate in maniera specifica dal *Codice del Consumo*.

Se il professionista utilizza il telefono, la posta elettronica, sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore o di fax è **necessario il consenso** del consumatore.

IL REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI

*I dati presenti negli elenchi abbonati a disposizione del pubblico (cioè **elenchi telefonici**) possono essere usati per finalità commerciali mediante l'uso del telefono o della posta cartacea.*

*Perché non venga utilizzato il proprio telefono o indirizzo è necessario iscrivere il proprio numero nel **REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI**. Cinque le modalità a disposizione: modulo elettronico sul sito web, mail, telefonata, lettera a/, e fax. Maggiori informazioni su: www.registrodelleopposizioni.it.*

Tale procedura non si applica per elenchi di altro genere: non per dati, per esempio, raccolti legittimamente presso gli interessati o presso terzi, nel rispetto delle norme del Codice In Materia Di Protezione Dei Dati Personali (D.Lgs. 193/2006 e successive modificazioni).

Dunque, fate attenzione quando autorizzate al trattamento dei dati.

UN PARTICOLARE TIPO DI CONTRATTO A DISTANZA:

IL CONTRATTO TELEFONICO

Per i contratti telefonici attivati a distanza (via telefono, internet, etc.), che in questo ambito sono la maggioranza, l'AGCOM, l'Autorità Garante per le Comunicazioni, ha fissato precise regole di sottoscrizione, che richiamano quelle generali previste per i Contratti a distanza.

Le regole di sottoscrizione che l'operatore telefonico deve rispettare:

- **DEVE**, in caso di telefonata, **specificare** il proprio nome e cognome e quello dell'azienda per la quale sta chiamando e **fornire** una serie di informazioni sul contratto proposto (deve essere chiaro che si tratta di una proposta commerciale);
- **DEVE**, in caso di adesione telefonica, fornire un **numero di pratica** e i **recapiti** ai quali poter chiedere informazioni al riguardo;
- **DEVE**, in caso di registrazione della chiamata (fatta previo consenso dell'utente), compilare il "**modulo di conferma**" con la data e l'ora dell'avvenuto accordo;
- **DEVE informare** l'utente su ogni modifica contrattuale con almeno un mese di preavviso. Nello stesso termine devono anche essere date informazioni sul diritto di recesso senza penali qualora le modifiche non vengano accettate.

L'utente può, in caso di reclamo formale riguardo ad un addebito, sospendere il pagamento delle somme contestate (entro la data di scadenza della fattura) fino alla definizione della pratica.

Come avviene il contatto

Solitamente il contratto a distanza viene proposto tramite TELEFONO, MAIL O POSTA. A volte, la telefonata può essere registrata e l'operatore richiede e, in alcuni casi, *strappa* con modalità poco chiare e scorrette, il consenso del nuovo cliente.

COME DIFENDERSI

Se il contatto avviene per telefono

- Accertarsi dell'identità dell'operatore (è *obbligato a comunicare nome, cognome e Azienda per la quale vi sta contattando*);
- Se vi viene chiesta l'adesione telefonica e l'accettazione della proposta telefonica, prendete tempo e chiedete di inviarvi una **proposta scritta**, per verificare i dettagli del contratto proposto;
- In caso di registrazione della telefonata, vi devono chiedere prima il consenso e vi devono inviare il **"modulo di conferma"** anche elettronico con data e ora dell'avvenuto accordo;
- Se accettate la proposta telefonica, l'operatore deve comunicarvi **numero di pratica** assegnato e i recapiti ai quali poter chiedere informazioni al riguardo.

Se il contatto avviene per mail o posta

- Verificate che la mail e la posta sia stata inviata da Aziende referenziate;
- Leggete attentamente estremi e termini del contratto e, soprattutto, modalità di recesso.

IN OGNI CASO, DOPO L'ACCETTAZIONE TELEFONICA DELL'OFFERTA, IL GESTORE TELEFONICO DEVE INVIARE IL "MODULO DI CONFERMA" CHE DEVE ESSERE DAL NUOVO CLIENTE CONTROFIRMATO.



c) COMMERCIO ELETTRONICO

È diventato negli ultimi anni un metodo sempre più utilizzato dai consumatori per effettuare i propri acquisti, sfruttando magari anche le grandi offerte di siti specializzati.

L'acquisto *on line* permette innanzitutto un considerevole **risparmio economico** e, al tempo stesso, una **dilatazione dei tempi**. Aumenta inoltre in maniera esponenziale il rischio per il consumatore: dalla delusione nei confronti del prodotto acquistato, al prodotto non conforme, sino alla truffa vera e propria con mancata consegna del prodotto e mancata restituzione dei soldi pagati.

A differenza di quanto avviene nel tradizionale *acquisto in negozi e punti vendita*, il prodotto acquistato non è subito disponibile nelle mani del consumatore, ma lo sarà a distanza di qualche giorno, compatibilmente con la disponibilità del prodotto e i tempi di spedizione.

Il commercio elettronico è disciplinato dal *D. Lgs. n. 70/2003*. Si fa riferimento solo alle attività in linea, *on line*, per servizi forniti per via elettronica, cioè: se il messaggio deve essere inviato all'origine e ricevuto a destinazione con attrezzature elettroniche di trattamento, (compresa la compressione digitale e memorizzazione dati) e interamente trasmesso, inoltrato e ricevuto mediante fili, radio, mezzi ottici od altri mezzi elettromagnetici.

Chi fornisce i servizi telematici è **obbligato** a fornire le seguenti informazioni:

- Nome, denominazione o ragione sociale;
- domicilio o sede legale;
- estremi che permettono di contattare rapidamente il prestatore e di comunicare direttamente ed efficacemente con lo stesso, compreso l'indirizzo di posta elettronica;

- numero di iscrizione al Repertorio Attività Economiche (REA), o al Registro delle Imprese;
- elementi di individuazione nonché estremi della competente autorità di vigilanza qualora un'attività sia soggetta a concessione, licenza od autorizzazione;
- per le professioni regolamentate:
 - 1) *ordine professionale o istituzione analoga, presso cui il prestatore è iscritto e numero iscrizione;*
 - 2) *titolo professionale e Stato membro in cui è stato rilasciato;*
 - 3) *riferimento alle norme professionali ed eventuali codici di condotta vigenti nello Stato membro di stabilimento e modalità di consultazione dei medesimi;*
- numero Partita IVA o altro numero di identificazione considerato equivalente nello Stato membro, qualora il prestatore eserciti un'attività soggetta ad imposta;
- indicazione in modo chiaro ed inequivocabile di prezzi e tariffe dei diversi servizi forniti, evidenziando se includono le imposte, i costi di consegna ed altri elementi aggiuntivi da specificare;
- indicazione delle attività consentite al consumatore e al destinatario del servizio e gli estremi del contratto qualora un'attività sia soggetta ad autorizzazione o l'oggetto della prestazione sia fornito sulla base di un contratto di licenza d'uso.

Secondo sempre il *D. Lgs. 70/2003*, i fornitori di servizi telematici devono inserire nelle comunicazioni commerciali un'**informativa** chiara ed inequivocabile per evidenziare che si tratta di una comunicazione commerciale, la **persona fisica o giuridica** per conto della quale la comunicazione è stata inviata, se si tratta di un'**offerta promozionale** (*sconti, premi, o omaggi*) e le relative **condizioni d'accesso**, se si tratta di concorso o giochi promozionali e le relative condizioni di partecipazione.

Per quanto concerne le **comunicazioni commerciali non sollecitate** per posta elettronica, cioè ciò che comunemente viene chiamato **SPAM**, esse devono essere in modo chiaro e inequivocabile identificate come tali dal destinatario. Devono, inoltre, contenere la chiara indicazione che il destinatario può opporsi al ricevimento di future comunicazioni.

Contratti a distanza e tutela della Privacy

Le norme a tutela dei dati personali sono diffusamente affrontate nel *D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali*.

Una disposizione particolare è riservata a chi esercita una professione regolamentata. In tal caso infatti, le comunicazioni commerciali che costituiscono un servizio della società di informazione, sono possibili solo se conformi alle regole di deontologia professionale.

Oltre agli obblighi informativi relativi ai contratti a distanza, e quelli relativi a beni e servizi specifici, il prestatore deve fornire in modo chiaro, comprensibile e inequivocabile, prima dell'inoltro dell'ordine, le informazioni relative a:

- le fasi tecniche da seguire per la conclusione del contratto;
- il modo in cui il contratto concluso sarà archiviato e le relative modalità di accesso;
- i mezzi tecnici messi a disposizione del destinatario per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine al prestatore;
- gli eventuali codici di condotta cui aderisce e come accedervi per via telematica;
- le lingue a disposizione per concludere il contratto oltre all'italiano;
- l'indicazione degli strumenti di composizione delle controversie.

Questa disposizione può essere derogata solo qualora le parti non siano consumatori (cioè Aziende) o **si accordino diversamente**. Ancora una volta il legislatore si premura di fornire al consumatore una tutela maggiore rispetto a quella offerta rispetto alle parti che non lo sono.

Il prestatore del servizio, dunque, ha l'obbligo, senza ingiustificato ritardo e per via telematica, di comunicare al destinatario la ricevuta dell'ordine, con un riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto, le informazioni sulle caratteristiche essenziali del bene o del servizio e l'indicazione dei mezzi di pagamento, del recesso, dei costi di consegna e dei tributi applicabili, a meno che le parti che non siano consumatori derogino a questa disposizione.

L'ordine e la ricevuta si considerano ricevuti solo quando le parti alle quali sono indirizzati hanno la possibilità di accedervi.

In caso di controversie possono essere aditi anche organi di composizione extragiudiziali che operano per via telematica. Tali organi comunicano alla *Commissione Europea* e al *Ministero Delle Attività Produttive* le decisioni significative che adottano sui servizi della società dell'informazione, nonché ogni altra informazione su pratiche, consuetudini od usi relativi al commercio elettronico.

SANZIONI

Ad eccezione fatta del caso in cui il fatto costituisca reato, le violazioni relative agli obblighi di informazione generali, quelli relativi alla comunicazione commerciale anche non sollecitata, quelli delle comunicazioni commerciali delle professioni regolamentate e le informazioni relative alla conclusione del contratto, sono punite con una **sanzione amministrativa pecuniaria** che va **da euro 103,00 a 10.000,00 euro** (i limiti vengono raddoppiati in casi di violazioni particolarmente gravi o recidive).

CONSIGLI UTILI PER GLI ACQUISTI ON LINE

PRIMA DELL'ACQUISTO

- Verificate se esiste un punto di vendita fisico (in tal caso, rivolgetevi al punto vendita);
- Verificate se sul sito sono stati pubblicati indirizzo e numero telefonico dell'azienda intestataria del sito;
- Verificate se i dati coincidono con quelli dell'azienda dalla quale state per acquistare;
- Verificate se è stata pubblicata la partita IVA e (laddove possibile) se corrisponde all'azienda intestataria del sito;
- Verificate (attraverso una ricerca in rete) cosa dicono eventuali clienti in gruppi specializzati di discussione, *blog/forum* o giornali *on line*;
- Verificate le modalità di restituzione del prodotto e diritto di recesso.

DURANTE L'ACQUISTO

- Sono (ovviamente) da preferire siti referenziati e verificati da altri clienti (ricercate nella rete eventuali notizie e commenti sul sito e azienda prescelti);
- Preferite i siti con maggiori informazioni sulle modalità di restituzione della merce;
- Leggete con attenzione eventuali contratti pubblicati *on line* che prevedono particolari norme da rispettare (eventuale restituzione di merce non conforme, difettosa o altro);
- Preferite i siti *internet* che permettono il pagamento attraverso BONIFICO BANCARIO. Ovviamente in questo modo si ha la possibilità di verificare le eventuali credenziali e che le stesse corrispondano ad una società esistente;
- Preferite, se disponibile, il *pagamento a garanzia*: questa è una modalità di pagamento che prevede il deposito della somma, che potrà essere prelevato dalla Società solo successivamente all'autorizzazione del cliente;
- Utilizzate il pagamento con carta di credito attraverso siti altamente referenziati e che utilizzano protocolli *https*. L'*https* (sistema di sicurezza che decripta il segnale) è il sistema utilizzato dalle banche e, quindi, altamente sicuro. Per verificare ciò è sufficiente leggere sulla barra

dell'indirizzo del *browser* (il programma di navigazione) e prima del classico *www.nomesito.it* invece del *http//* deve essere esplicitato *https//* (cioè con una *esse* in più).

ALLA CONSEGNA DEL PRODOTTO

- Al momento della consegna (prima di accettare la stessa) verificate l'integrità del prodotto (soprattutto se si tratta di merce fragile e/o altamente degradabile);
 - Accettate la consegna solo in caso di prodotto integro e/o segnalate sulla bolla di consegna il danno rilevato sul prodotto che vi stanno consegnando. In casi estremi rifiutare la merce scrivendo sulla bolla il motivo del rifiuto;
 - In caso di merce non conforme fate riferimento alle regole stabilite (di solito sullo stesso sito del venditore) per la restituzione della merce.
- Ricordiamo che l'articolo deve essere restituito o al momento della consegna (motivando il rifiuto) o spedito **entro 10 giorni** dal ricevimento.

DOPO LA CONSEGNA

- Se il prodotto consegnato è difettoso fate riferimento alle leggi vigenti che regolano l'acquisto di prodotti. Ricordiamo che la **GARANZIA** sul prodotto è di **24 mesi** (in caso di *consumatore*) e di **12 mesi** (in caso di *partita IVA*).
- Il referente per eventuali problematiche relative al prodotto acquistato è, e rimane, sempre il *venditore (punto vendita)*, anche se talvolta (per esempio centro di assistenza nella stessa città) è preferibile utilizzare direttamente gli stessi punti di assistenza.
- Cercate di farvi riparare, sostituire e/o rimborsare il prodotto nel rispetto del D. Lgs. 206/2005 (*Codice del Consumo*).

d) CONTRATTI GENERICI O ACQUISTI NEI LOCALI COMMERCIALI

Per questo genere di contratti il *Codice del Consumo* (D.Lgs. 206/2005) rinvia al D.Lgs. 114/98.

In questo viene specificato che il commerciante ha l'**obbligo di indicare in modo chiaro e leggibile il prezzo** di vendita al pubblico con un cartello, o con altri mezzi idonei allo scopo. Questo sarà l'unico prezzo che il consumatore è tenuto a pagare, anche se vi è stato uno sbaglio nell'apposizione dei prezzi.

Attenzione:

*Se il prodotto acquistato presenta vizi di conformità o difetti, il punto vendita è tenuto alla **riparazione, sostituzione o rimborso**, secondo quanto previsto dal Codice del Consumo (D.Lgs 206/2005).*

Se, dopo l'acquisto, il prodotto non ci soddisfa più perché abbiamo cambiato idea il punto vendita può sostituirlo, ma non è tenuto a farlo.

4. LA GARANZIA LEGALE E COMMERCIALE (O CONVENZIONALE)

La Garanzia su beni di consumo venduti a consumatori è disciplinata agli articoli dal 128 al 135 del *Codice del Consumo* (D.Lgs 206/2005).

In generale la **GARANZIA LEGALE** per tutti i prodotti in circolazione nell'Unione Europea è **24 mesi**.

A questa garanzia il venditore ha la facoltà di aggiungere un'ulteriore garanzia, detta **GARANZIA CONVENZIONALE O COMMERCIALE**.

Cosa accade se il prodotto acquistato risulta *non conforme o difettoso*?

Può accadere che, una volta acquistato, il prodotto possa non funzionare o presentare dei vizi rispetto alle caratteristiche che ci si aspetta da quel bene.

È possibile, dunque, distinguere tra **PRODOTTO NON CONFORME** e **PRODOTTO DIFETTOSO**.

Il concetto di *prodotto non conforme* è molto più esteso del *prodotto difettoso*. Un prodotto, infatti, può essere perfettamente funzionante, ma ugualmente non conforme.

a. **PRODOTTO NON CONFORME**

Vediamo qualche esempio di prodotto non conforme:

- *La descrizione fatta dal venditore è diversa*: vi ha detto per esempio, che il maglione era in puro cotone e non era vero;
- *Il prodotto non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e illustrato al venditore al momento della conclusione del contratto*: per esempio, volevate un capo impermeabile ma non lo è.

Cosa prevede la norma

Il tutto è regolato dall'art. 130 del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), che recita:

1. co. 1: *"Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene"*.
2. co. 2: *"In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione, a norma dei commi 3, 4, 5 e 6, ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto, conformemente ai commi 7, 8 e 9"*.
3. co. 3: *"Il consumatore può chiedere, a sua scelta, al venditore di riparare il bene o di sostituirlo, senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro"*.
4. co. 5: *"le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene"*.

ATTENZIONE: la **riparazione** del prodotto non conforme deve essere una LIBERA VOLONTÀ del consumatore e non, invece, il frutto di una costrizione da parte del venditore, che nega la sostituzione. Purtroppo questo accade abbastanza di frequente.

Termini per la riparazione e/o sostituzione

Il prodotto deve essere riparato/sostituito entro un *"congruo termine"* (co. 5 art. 130 *Codice del Consumo*): ma cosa significa? Non è specificato cosa si debba intendere. Stabilisce che tale termine dipende dalla natura del bene e dallo scopo per il quale il prodotto è stato acquistato. Si fa, dunque, riferimento ad un parametro oggettivo (natura del bene) e ad uno soggettivo (scopo per il quale è stato acquistato).

Qual è il congruo termine di riparazione per un ferro da stiro?

Tenendo conto della sua **natura** (serve a stirare i vestiti) e lo **scopo** per il quale è stato acquisto (si presume per stirare i vestiti e non magari per collezione), una riparazione che richiede un'attesa di 2 mesi è senz'altro eccessiva.

Esempi di questo genere se ne potrebbero fare molti per altri generi di prodotti. Dato però che la legge parla di *congruo termine* non può che essere, per forza di cose, breve. Anche perché non avrebbe senso acquistare un prodotto senza poi poterlo usare.

LA “SCALETTA” DI PRIORITÀ DEL CONSUMATORE:

Quando il consumatore si rende conto che il prodotto acquistato non è conforme, la sua scelta tra le possibilità offerte (*riparazione, sostituzione, rimborso*) non è libera e arbitraria, ma è soggetta ad una scala di priorità:

1. Il consumatore può chiedere innanzitutto la **riparazione** (senza spese).
Se il difetto è lieve, facilmente riparabile e il prodotto è ripristinato in maniera integra e la spesa è inferiore al prezzo pagato, il consumatore deve accettare la riparazione e non può chiedere la sostituzione.
2. La **sostituzione** (senza spese a carico del consumatore) deve essere effettuata quando la riparazione comporta un “notevole inconveniente per il consumatore”, oppure non viene effettuata entro un congruo termine, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore lo ha acquistato.
3. Solo successivamente la legge prevede il diritto del consumatore al **rimborso** del prezzo, ma solo se si verificano le seguenti situazioni:
 - la riparazione e la sostituzione sono impossibili;
 - il venditore non ha provveduto alla riparazione (o alla sostituzione) entro “un congruo termine”;
 - la riparazione o la sostituzione precedentemente effettuata hanno arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

Quindi, riepiloghiamo i **diritti**. Il consumatore:

- **deve accettare la RIPARAZIONE** se il difetto è lieve, se è poco costosa e se rende il prodotto completamente “conforme” a quello che aveva inizialmente acquistato;
- **deve accettare la SOSTITUZIONE** se la riparazione è impossibile o troppo costosa, oppure se non è fatta entro un congruo termine, oppure, infine, se arreca notevoli inconvenienti;
- **può chiedere il RIMBORSO** del prezzo solo quando i precedenti rimedi non sono possibili o non vanno a buon fine. È possibile chiedere anche, a propria scelta, un *parziale rimborso* del prezzo, tenendo conto dell'uso per il quale il bene è stato acquistato.

BUONO ACQUISTO invece del RIMBORSO: è giusto?

*In alcuni casi, il negoziante, anziché rimborsare il prezzo del bene, consegna al consumatore un **buono di acquisto** di pari valore, da spendere sempre presso lo stesso punto vendita.*

*È bene ricordare che la restituzione del denaro avviene in conseguenza della risoluzione del contratto: il **buono** si configura come una **nuova proposta contrattuale** del negoziante, che il consumatore può accettare o rifiutare.*

Numerose le catene di distribuzione e i punti vendita che violano l'art. 130 del *Codice del Consumo*. E molte volte l'Antitrust, l'*Autorità Garante della Concorrenza e Mercato*, è intervenuta per far cessare tali pratiche scorrette.

Unico limite temporale all'esercizio del diritto per richiedere la sostituzione del prodotto guasto è: **2 mesi dalla scoperta del vizio** (art. 132 co. 2 *Codice del Consumo*).

QUALCHE CONSIGLIO UTILE

- Conservate lo scontrino.
- Avete 2 mesi di tempo dalla data in cui avete scoperto il difetto di conformità (e non dalla data dello scontrino) per denunciarlo al venditore.
- Avete diritto, a vostra scelta, alla riparazione o alla sostituzione senza sostenere spese.
- Se riparazione e sostituzione non sono possibili (ad esempio, perché avete sbagliato la taglia, ma la taglia giusta non c'è, oppure il modello di telefonino è finito) o eccessivamente onerose, potete chiedere una riduzione del prezzo o la restituzione dei soldi, sempre a vostra scelta;
- Non siete obbligati ad accettare un buono acquisto (è un nuovo contratto). Il commerciante preferisce sempre offrirvi un buono piuttosto che restituirvi i soldi, a cui avete, invece, diritto.
- Ricordate che per legge è il venditore a dovervi garantire il bene per 2 anni e non il produttore.

E se il venditore non vuol sentire ragioni?

- Contattare il numero verde della Guardia di Finanza (800.66.96.66) per chiedere supporto;
- Scrivere un reclamo a mezzo raccomandata a/r al venditore e per conoscenza al produttore e ad A.E.C.I. Lazio.

b. **PRODOTTO DIFETTOSO**

Presenta chiaramente, un vizio rispetto all'integrità del prodotto e il *Codice del Consumo* prevede una disciplina specifica per tali prodotti.

Si definiscono prodotti difettosi quei **beni mobili** (è compresa anche l'elettricità), **se non offrono la sicurezza che ci si può legittimamente aspettare** e se non offrono la sicurezza offerta normalmente dagli altri esemplari della medesima serie, tenendo conto di tutte le circostanze, tra cui:

- il modo in cui il prodotto è stato messo in circolazione, la sua presentazione, le sue caratteristiche palesi, le istruzioni e le avvertenze fornite;
- l'uso al quale il prodotto può essere ragionevolmente destinato e i comportamenti che, in relazione ad esso, si possono ragionevolmente prevedere;
- il tempo in cui il prodotto è stato messo in circolazione.

Il difetto del prodotto può essere di 3 tipologie:

- 1) **Difetto di fabbricazione:** dovuto ad un problema sorto nel processo di produzione, che ha provocato una difformità del prodotto rispetto agli altri della stessa serie;
- 2) **Difetto di progettazione o di costruzione:** il produttore ha l'obbligo di garantire la sicurezza del prodotto in fase di ideazione, progettazione e costruzione rispetto al ragionevole e prevedibile impiego che il consumatore farà;

3) Difetto di informazione: quando le istruzioni fornite per l'utilizzo del bene e le avvertenze relative ai pericoli derivanti dall'uso di esso o dalla non corretta conservazione sono lacunose o poco chiare.

Responsabile per il prodotto difettoso è il **produttore**, cioè il fabbricante del prodotto finito, o di una sua componente o della materia prima: così, per esempio, per i prodotti agricoli il produttore è l'agricoltore, per i prodotti di allevamento l'allevatore, per quelli da pesca il pescatore e per la caccia il cacciatore.

Se il produttore non è individuato, è soggetto alla stessa responsabilità il **fornitore** che ha distribuito il prodotto nell'esercizio della sua attività commerciale, se entro 3 mesi dalla richiesta non ha fornito i dati relativi all'identità e al domicilio del produttore.

Il *Codice del Consumo* tutela il consumatore nei confronti del produttore solo per i danni relativi alla morte o alle lesioni personali, o per deterioramento di una cosa diversa dal prodotto difettoso. In questi casi, il consumatore, per ottenere il risarcimento dei danni deve attivare un giudizio nei confronti del produttore.

Per chiedere il risarcimento di altri danni, compresi quelli morali, si deve far riferimento ai rimedi generali stabiliti nel Codice Civile, in relazione alla responsabilità sia contrattuale che extracontrattuale.

HO ACQUISTATO UN PRODOTTO DIFETTOSO: COSA DEVO FARE?
Rivolgiti ad A.E.C.I. Lazio: i nostri legali ed esperti sapranno indicarti gli strumenti migliori per tutelarti.

18

Non ogni prodotto difettoso provoca danni, tuttavia, è un diritto del consumatore disporre di un bene integro e idoneo allo scopo per il quale è stato acquistato. Poiché, dunque, il consumatore ha un rapporto diretto con il venditore, egli potrà sempre richiedere la tutela accordata dal *Codice del Consumo* per i prodotti non conformi.

5. IL DIRITTO DI RECESSO

È la possibilità che ha il consumatore – che ha effettuato un **acquisto a distanza o fuori dai locali commerciali** - di recedere, cioè di porre fine al contratto stipulato precedentemente e, quindi, di svincolarsi dagli obblighi contrattuali.

Il recesso, **senza alcuna penalità e senza comunicare il motivo**, deve essere effettuato nel termine di **10 giorni lavorativi** dall'acquisto.

Il professionista ha l'obbligo di fornire informazioni adeguate sul diritto di recesso (soggetto nei cui riguardi va esercitato il diritto di recesso, il suo indirizzo o -nel caso di società o altra persona giuridica - la denominazione e la sede della stessa, nonché l'indicazione del soggetto al quale deve essere restituito il prodotto eventualmente già consegnato, se diverso) e sulle modalità con le quali comunicarlo.

Se le informazioni sul diritto di recesso non sono state fornite, o risultano incomplete o errate, tanto da non permettere il corretto esercizio dello stesso, il termine di 10 giorni per l'esercizio viene prorogato:

- **60 giorni** per i **contratti stipulati fuori dai locali commerciali**;
- **90 giorni** per i **contratti a distanza**.

Da quando decorrono i termini per il diritto di recesso?

Per i **beni** dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore e per i **servizi** dal giorno della conclusione del contratto.

In ogni caso venditore e consumatore possono stabilire termini più ampi per l'esercizio di recesso.

Come esercitare il diritto di recesso.

Il recesso deve essere effettuato tramite lettera raccomandata a/r.

È possibile anche anticiparla con *mail*, *fax* o *telegramma* entro le 48 ore precedenti, ma poi è necessario formalizzare la comunicazione con l'invio della raccomandata.

Per l'esercizio del diritto di recesso vale la data del timbro postale della raccomandata.

Se espressamente previsto nel contratto, invece della comunicazione del recesso può essere sufficiente la restituzione della merce ricevuta.

Attenzione: per i contratti riguardanti la prestazione di servizi, il recesso non può essere esercitato nei confronti delle prestazioni già eseguite.

Quando il diritto di recesso NON si applica:

Nei contratti a distanza che prevedono:

- fornitura di generi alimentari, bevande, o di altri beni per uso domestico, di consumo corrente forniti al domicilio o alla residenza del consumatore, o al luogo di lavoro, da distributori che effettuano giri frequenti e regolari;
- fornitura servizi relativi ad alloggio, trasporti, ristorazione, tempo libero, quando alla conclusione del contratto è stato stabilito di fornire la prestazione in una data determinata o in un periodo prestabilito.

A meno che le parti non si siano accordate diversamente, il consumatore **NON** può esercitare il diritto di recesso, sempre per contratti a distanza, nei seguenti casi:

- servizi la cui esecuzione sia iniziata, con l'accordo del consumatore, prima della scadenza del termine di 10 giorni lavorativi previsto per l'esercizio del diritto di recesso;
- beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare;
- beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati o che, per loro natura, non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente;
- prodotti audiovisivi o di software informatici sigillati, aperti dal consumatore;
- giornali, periodici e riviste;
- servizi di scommesse e lotterie.

Informativa su diritto di recesso e modalità.

Nel caso di contratti a distanza stipulati sulla base di offerte al pubblico tramite televisione o altri mezzi audiovisivi e per contratti conclusi con l'uso di strumenti informatici e telematici, l'informativa sul diritto di recesso e sulle modalità di esercizio dello stesso deve essere fornita sia nel corso della presentazione del prodotto, sia per iscritto non oltre il momento di consegna della merce.

Il **consumatore** che recede dal contratto e che nel frattempo ha ricevuto il bene, è tenuto alla **riconsegna** dello stesso al professionista secondo le modalità previste dal contratto, in un **termine non inferiore a 10 giorni lavorativi**. Il bene che deve essere restituito deve essere sostanzialmente integro e in normale stato di conservazione se è già stato usato.

Le sole spese dovute dal consumatore sono solo quelle per la restituzione del bene al mittente, se previsto dal contratto.

Il consumatore ha inoltre diritto alla **restituzione gratuita e totale delle somme già versate** per l'esecuzione del contratto, **anche** quelle versate **a titolo di caparra**. Il rimborso deve avvenire nel minor tempo possibile e, in ogni caso, **entro 30 giorni** dalla data in cui il professionista è venuto a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso.

E SE HO SOTTOSCRITTO ANCHE UN FINANZIAMENTO?

Quando si esercita il diritto di recesso per un contratto stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali ed è stato sottoscritto anche un **contratto di finanziamento** quest'ultimo è **risolto di diritto**, senza alcuna penalità per il consumatore.

Il **professionista** ha l'**obbligo di comunicare al terzo che ha concesso il credito**, l'esercizio del diritto di **recesso** da parte del consumatore e la richiesta di restituzione di **eventuali somme già corrisposte per il pagamento del bene o del servizio oggetto del contratto**, senza alcuna penalità e comprensive degli interessi legali maturati.

6. FORO COMPETENTE E SANZIONI

FORO COMPETENTE

Per le controversie è prevista la **competenza territoriale inderogabile** del giudice del luogo di **residenza** o di **domicilio del consumatore**, se nel territorio dello Stato.

SANZIONI

Qualora il professionista non rispetti le previsioni del *Codice del Consumo* relative ai contratti a distanza e fuori dai locali commerciali, è soggetto ad una **sanzione** amministrativa che va **da 3.000 euro a 18.000 euro**. Questi limiti vengono raddoppiati nel caso di violazioni particolarmente gravi o recidive.



A.E.C.I. LAZIO - DOVE SIAMO

A.E.C.I. LAZIO – SEDE REGIONALE Via Casimiro Teja, 26 – 00157 Roma Tel. 06 45 10 914 – fax 06 96037168 lazio@euroconsumatori.eu	
A.E.C.I. ROMA Via C. Teja, 26 – 00157 Roma	Tel. 06 45 10 914 fax 06 96 037 168 lazio@euroconsumatori.eu
A.E.C.I. ROMA SUD P.zza del Mercato, 7/8 – 00030 Labico	Tel./Fax 06 99 367 488 romasud@euroconsumatori.eu
A.E.C.I. ROMA NORD P.zza IV Novembre, 1 – 00062 Bracciano	Tel. 06 96 840 689 fax 06 91 659 279 romanord@euroconsumatori.eu
A.E.C.I. FROSINONE Via del Pontone, 6 – 03018 Paliano	Tel. 0775 49 04 07 fax 0775 57 00 41 frosinone@euroconsumatori.eu



www.euroconsumatori.eu

<http://www.facebook.com/#!/aeci.lazio>



Guida prodotta da A.E.C.I. Lazio e predisposta nell'ambito del Programma 2010 Utenti e Consumatori, realizzata con i fondi della Regione Lazio (Ass.to Politiche per la Casa, Terzo Settore, Servizio civile e Tutela Consumatori) per il Progetto ConsumareMeglio.it.

CONSUMAREMEGLIO.IT



PROGETTO DI INFORMAZIONE, CONSULENZA ED EDUCAZIONE

a.e.c.i. LAZIO

ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI

REGIONE LAZIO

Guida prodotta da A.E.C.I. Lazio e predisposta nell'ambito del Programma 2010 Utenti e Consumatori, realizzata con i fondi della Regione Lazio (Ass.to Politiche per la Casa, Terzo Settore, Servizio civile e Tutela Consumatori) per il Progetto ConsumareMeglio.it.