

## Acquista in sicurezza online Contratti a distanza - aggiornamento normativa di riferimento

I contratti a distanza sono caratterizzati dall'essere stipulati senza la presenza fisica e simultanea di chi vende e di chi acquista, quindi attraverso l'uso di mezzi di comunicazione a distanza, come ad esempio internet. Il commercio elettronico, e quindi gli acquisti online, rientrano nella tipologia dei contratti a distanza.

A partire da giugno 2014 saranno vigenti i cambiamenti introdotti a seguito del recepimento della direttiva europea 2011/83/UE che va a modificare il Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005) in materia di **contratti a distanza**.

In particolare, gli articoli di riferimento e interessati dalla revisione vanno dal 45 al 67.

Con l'entrata in vigore delle modifiche, a partire **dal 13 giugno 2014**, ci saranno maggiori tutele per chi fa acquisti online così da garantire una maggiore protezione ai consumatori che, non entrando in contatto diretto con il venditore, possono essere meno consapevoli o più esposti ai fraintendimenti.

### ***Le principali novità in sintesi***

Le principali novità introdotte a favore dei consumatori in tema di contratti a distanza riguardano:

- *maggior informativa pre-contrattuale*. Il professionista/venditore è tenuto a fornire, in “maniera chiara e comprensibile”, un elenco di informazioni molto dettagliate al consumatore che va dai propri dati e riferimenti alle caratteristiche dei beni, dalle modalità di pagamento alle informazioni sulla garanzia, ecc.;
- *il diritto di recesso*. Sale a 14 giorni il termine per “ripensare” all'acquisto effettuato online e decidere di recedere dal contratto;
- esercitare il *diritto di recesso* diventa più semplice grazie al *modulo tipo*. Al fine di facilitarne l'esercizio da parte del consumatore, è stato predisposto un modulo tipo, allegato al codice del consumo;
- *stop alle caselle preselezionate sui siti*. Non sarà più possibile per i venditori marcare automaticamente le caselle per vendere altri servizi accessori ai consumatori che stanno effettuando un acquisto online;
- *stop all'addebito ai consumatori di tariffe per l'utilizzo di strumenti di pagamento*;
- *possibilità di esercitare il diritto di recesso anche se il consumatore ha danneggiato il bene acquistato*. In tal caso però al consumatore non sarà riconosciuto l'importo complessivo della spesa sostenuta poiché sarà ritenuto responsabile della “diminuzione del valore del bene custodito non con la dovuta diligenza”. Si tratta di una novità molto interessante poiché permette ugualmente l'esercizio del recesso, cosa precedentemente preclusa in analoghe condizioni.

## Cosa sapere prima dell'acquisto online

Prima di essere vincolato da un contratto a distanza, il consumatore ha diritto a ricevere una dettagliata **informativa precontrattuale**, in maniera chiara e comprensibile. Di seguito si riportano alcune tra le informazioni che non possono mancare prima della sottoscrizione del contratto d'acquisto a distanza:

1. caratteristiche principali dei beni o servizi che si intende acquistare;
2. identità del professionista che vende;
3. indirizzo geografico del professionista e il recapito telefonico, di fax e e-mail, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui. Ciò significa che se il venditore possiede diversi indirizzi/contatti, deve comunicare quelli effettivamente operativi;
4. il prezzo totale dei beni, o dei servizi che si intende acquistare, comprensivi delle imposte. Se non è possibile calcolarne ragionevolmente il prezzo in anticipo, devono essere rese note le modalità di calcolo del prezzo e, se previste, tutte le spese aggiuntive di spedizione. Se tali spese non possono essere calcolate in anticipo, il venditore deve esplicitamente indicare che saranno a carico del consumatore. In caso contrario, quest'ultimo non ne è tenuto al pagamento;
5. il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto quando la tariffa applicata è diversa da quella base;
6. le modalità di pagamento e di consegna, e la data entro la quale il venditore/professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi, nonché le informazioni riguardo il trattamento degli eventuali reclami;
7. l'informativa sul diritto di recesso comprendente le condizioni, i termini e le procedure per esercitarlo, nonché il modulo tipo di recesso, uniforme a livello europeo;
8. l'informazione che, in caso di recesso, i costi connessi alla spedizione per la restituzione del bene, saranno a carico del consumatore, se così previsto;
9. l'informazione dell'esistenza della garanzia legale di conformità dei beni;
10. la durata del contratto, se applicabile, o, in caso di rinnovo automatico o di contratto a tempo indeterminato, le condizioni per recedere;
11. la durata minima degli obblighi del consumatore, se applicabile

**L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione precontrattuale è a carico del professionista/venditore**

## Cosa sapere al momento dell'acquisto online

Se l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di pagare, è necessario che questo sia evidente al consumatore. Se l'ordine avviene cliccando su un pulsante, su di esso deve essere riportato "ordine con obbligo di pagare" o una dicitura che abbia uguale e inequivocabile significato. Se questo aspetto non è rispettato, il consumatore può considerarsi non vincolato dall'ordine o dal contratto.

Sui siti di **commercio elettronico** deve essere indicato in modo chiaro e leggibile, al massimo entro l'inizio del processo di ordinazione, quali mezzi di pagamento sono accettati e le eventuali restrizioni relative alla consegna.

Prima che il contratto diventi vincolante, il professionista deve chiedere al consumatore il **consenso espresso** per qualsiasi pagamento supplementare alla remunerazione per l'acquisto del bene/servizio. Ciò vuol dire che se il professionista si avvale di caselle preselezionate il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento.

## Cosa sapere dopo aver effettuato l'acquisto online

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni e senza alcuna motivazione (prima del recepimento della direttiva tale termine era fissato in 10 giorni). Il tempo utile per esercitare tale diritto decorre a partire dall'entrata in possesso del bene, nel caso dell'acquisto di un bene, e dalla sottoscrizione del contratto, nel caso dell'acquisto di un servizio.

**Attenzione:** nel caso in cui il consumatore effettui un unico ordine per beni multipli, consegnati però separatamente, il termine dei 14 giorni per l'esercizio del diritto di recesso decorre dal momento in cui il consumatore entra in possesso fisico dell'ultimo bene;  
in caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, il termine decorre a partire dal giorno in cui il consumatore entra in possesso del primo bene.

Se prima della stipula del contratto, il professionista/venditore non ha fornito al consumatore le corrette informazioni circa la possibilità di recedere dal contratto, i termini e le procedure, il tempo utile per esercitare tale diritto passa dai 14 giorni iniziali a **12 mesi e 14 giorni**.

**Attenzione:** se il professionista/venditore fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso entro dodici mesi dall'entrata in possesso del bene o dalla stipula del contratto, in caso di un servizio, allora il termine per esercitare il diritto di recesso scadrà 14 giorni dopo la ricezione di tale comunicazione.

L'onere della prova relativa all'aver esercitato correttamente il diritto di recesso, nel rispetto di tempi e modi, spetta al consumatore.

L'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore prevede una serie di obblighi sia parte del professionista che dello stesso consumatore. Più in dettaglio:

## il professionista

- ❖ deve provvedere a **rimborsare** tutti i pagamenti effettuati dal consumatore **entro 14 giorni** dal momento in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto;
- ❖ se così previsto, o se non diversamente comunicato in fase precontrattuale, il professionista rimborsa anche le spese di consegna, ad eccezione di spedizioni particolari, diverse dal tipo meno costoso, espressamente scelte dal consumatore;
- ❖ può decidere di trattenere il rimborso finché non riceva i beni o finché il consumatore non dimostri di averli spediti.

## Il consumatore

- ❖ è tenuto a restituire i beni **entro 14 giorni** dalla data in cui ha comunicato al professionista la propria volontà di recedere dal contratto;
- ❖ sostiene il **costo della restituzione** a meno che il venditore non abbia concordato di sostenerlo lui oppure abbia omesso di informare il consumatore che tale costo sarebbe stato a suo carico;
- ❖ può esercitare il diritto di recesso anche se ha danneggiato il bene acquistato. In tal caso, qualora eserciti tale diritto, il consumatore sarà responsabile della sola "*diminuzione del valore del bene custodito non con la dovuta diligenza*";
- ❖ nel caso in cui il venditore abbia omesso di informare il consumatore sul proprio diritto di recesso, quest'ultimo non è in alcun caso responsabile della diminuzione del valore del bene nel momento in cui tale diritto viene da lui esercitato.

## Box di riepilogo su spese e costi connessi all'acquisto online

- **Spese di spedizione.** Quando il consumatore **non** le paga?
  - quando il venditore esplicita che sono a proprio carico in fase precontrattuale
  - quando il venditore, non includendole nel prezzo complessivo del bene/servizio, non informa il consumatore, in fase precontrattuale, che tali spese saranno a carico dello stesso consumatore.

*Il consumatore pagherà tali spese solo se sarà specificato, in fase precontrattuale, che saranno a suo carico*

- **Spese per la restituzione del bene a seguito del recesso.** Quando il consumatore **non** le paga?

- quando il professionista/venditore non informa il consumatore prima della sottoscrizione del contratto che tali spese saranno a suo carico

*Al consumatore non saranno rimborsati i costi supplementari nel caso in cui abbia espressamente scelto un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso offerto dal professionista.*

- **Tariffe per l'uso degli strumenti di pagamento.** Non sarà più possibile addebitare al consumatore i costi connessi all'utilizzo degli strumenti di pagamento.

## Esclusioni: alcuni esempi

Le tutele previste per il consumatore in tema di acquisti online non si applicano a tutti i tipi di contratti stipulati a distanza. Sono esclusi i contratti:

- ❖ relativi ai *servizi finanziari*, cioè a qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, assicurativa ma anche a servizi pensionistici individuali, di investimento o di pagamento;
- ❖ relativi ai *pacchetti turistici*, cioè i viaggi, le vacanze e i circuiti “tutto compreso”, per i quali si applica quanto previsto dal d.lgs. 79/2011, artt. 32 a 51;
- ❖ aventi ad oggetto la costruzione o la vendita di beni immobili;
- ❖ stipulati tra *privati*, come ad esempio su e-bay o altri siti. Quando si compra da un privato e non da un professionista abilitato alla vendita, quanto previsto dal Codice del Consumo a tutela del consumatore non trova applicazione. A fare da riferimento è in tal caso il Codice Civile.