

Ai gentili clienti
Loro sedi

Le nuove tutele del consumatore previste dal DL n. 21/2014

Premessa

Con il **DL n. 21/2014** il legislatore ha introdotto alcune **modifiche al codice del consumo del 2005**, stabilendo, tra le altre cose, **l'allungamento da 12 a 14 giorni del periodo in cui può essere esercitato il recesso, l'irresponsabilità del consumatore nella restituzione del bene per le manipolazioni tese a controllare il suo funzionamento.**

Tali novità **entreranno in vigore solamente il 13.06.2014**: nonostante il DL sia entrato in vigore dallo scorso 26.03.2014, **viene concesso** (salvo per le disposizioni in materia di competenza nella vigilanza) un **maggior termine per garantire agli operatori di adeguarsi alle nuove disposizioni in materia di tutela dei consumatori.**

Con la presente trattazione analizziamo nel dettaglio le **modifiche** apportate dal DL n. 21/2014 al codice dei consumatori che, come detto, saranno **applicabili a partire dal prossimo 13.06.2014.**

Informativa precontrattuale (contratti diversi da quelli a distanza, fuori dai locali etc)

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto **diverso** da un **contratto a distanza** o **negoziato fuori dei locali commerciali** o da una **corrispondente offerta**, il professionista fornisce al consumatore le seguenti informazioni in modo chiaro e comprensibile, qualora esse non siano già apparenti dal contesto:

- le **caratteristiche principali dei beni o servizi**, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi;

- **l'identità del professionista**, l'indirizzo geografico in cui è stabilito e il numero di telefono e, ove questa informazione sia pertinente, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale egli agisce;
- il **prezzo totale dei beni o servizi comprensivo delle imposte** o, se la natura dei beni o dei servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se applicabili, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore;
- se applicabili, le **modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare il servizio** e il trattamento dei reclami da parte del professionista;
- oltre a un **richiamo dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni**, l'esistenza e le **condizioni del servizio postvendita e delle garanzie commerciali, se applicabili**;
- la **durata del contratto**, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni di risoluzione del contratto;
- se applicabile, la **funzionalità del contenuto digitale**, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;
- qualsiasi **interoperabilità pertinente del contenuto digitale con l'hardware e il software**, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabili.

OSSERVA

Gli obblighi di informazione precontrattuali si applicano anche ai **contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale.**

Gli obblighi di informazione precontrattuali **non si applicano ai contratti che implicano transazioni quotidiane e che sono eseguiti immediatamente al momento della loro conclusione.**

Informativa precontrattuale (contratti a distanza, fuori dai locali)

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, **il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile:**

- le **caratteristiche principali dei beni o servizi**, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi;

- l'identità del professionista;
- **l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico**, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui e, se applicabili, **l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce**;
- se diverso dall'indirizzo fornito, **l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami** e, se applicabile, **quello del professionista per conto del quale agisce**;
- il **prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte** o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le **modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore**; nel caso di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale include i **costi totali per periodo di fatturazione**; **quando tali contratti prevedono l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali**; **se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, devono essere fornite le modalità di calcolo del prezzo**;
- il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza **per la conclusione del contratto quando tale costo è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base**;
- le **modalità di pagamento, consegna ed esecuzione**, la **data** entro la quale il professionista si impegna a **consegnare i beni o a prestare i servizi** e, se del caso, il trattamento dei reclami da parte del professionista;
- in caso di **sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto nonché il modulo tipo di recesso**;
- se applicabile, **l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso e in caso di contratti a distanza** qualora i beni per loro natura **non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta**;
- se **non è previsto un diritto di recesso**, l'informazione che il consumatore non beneficerà di un diritto di recesso o, se del caso, le **circostanze in cui il consumatore perde il diritto di recesso**;
- un **promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni**;
- se applicabili, **l'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali**;
- **l'esistenza di codici di condotta pertinenti**, e come possa esserne ottenuta copia;
- la **durata del contratto**, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal contratto;

- se applicabile, la **durata minima degli obblighi** del consumatore a norma del contratto;
- se applicabili, **l'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie** che il consumatore è tenuto a pagare o fornire su richiesta del professionista;
- se applicabile, la **funzionalità del contenuto digitale**, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;
- qualsiasi **interoperabilità pertinente del contenuto digitale con l'hardware e il software**, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabile;
- se applicabile, la **possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale** di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso.

OSSERVA

Gli obblighi di informazione precontrattuali si applicano anche ai contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale.

Diritto di recesso

Fatte salve le eccezioni previste dalla legge, il consumatore dispone di un periodo di **quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione.**

Il periodo di recesso termina dopo quattordici giorni a partire:

- nel caso dei **contratti di servizi**, dal giorno della **conclusione del contratto**;
- nel caso di **contratti di vendita**, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni o:
 - ✓ nel caso di **beni multipli** ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene;
 - ✓ nel caso di **consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli**, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo;
 - ✓ nel caso di **contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo**, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene;
- nel caso di contratti per la **fornitura di acqua, gas o elettricità**, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto.

OSSERVA

Le parti del contratto possono adempiere ai loro obblighi contrattuali durante il periodo di recesso. Tuttavia, nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il professionista non può accettare, a titolo di corrispettivo, effetti cambiari che abbiano una scadenza inferiore a quindici giorni dalla conclusione del contratto per i contratti di servizi o dall'acquisizione del possesso fisico dei beni per i contratti di vendita e non può presentarli allo sconto prima di tale termine.

Se il professionista non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il periodo di recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale. Se il professionista **fornisce al consumatore tali informazioni entro dodici mesi, il periodo di recesso termina quattordici giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni.**

Prima della scadenza del periodo di recesso, **il consumatore informa il professionista della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto.** A tal fine il consumatore può:

- utilizzare il **modulo tipo di recesso allegato al DL;**
- presentare una **qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.**

Il consumatore ha **esercitato il proprio diritto di recesso entro il periodo di recesso se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso è inviata dal consumatore prima della scadenza del periodo di recesso.**

OSSERVA

L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso **incombe sul consumatore.**

L'esercizio del diritto di recesso pone termine agli obblighi delle parti:

- di **eseguire il contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali;**
- di **concludere un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali nei casi in cui un'offerta sia stata fatta dal consumatore.**

OSSERVA

Il diritto di recesso per i **contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali è escluso relativamente 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;**
- 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;
- la **fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;**
- la **fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;**
- 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;
- la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, **inscindibilmente mescolati con altri beni;**
- 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;
- 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 pezzi di ricambio necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, il diritto di recesso si applica a tali servizi o beni supplementari;
- la fornitura di **registrazioni audio o video sigillate** o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;
- la fornitura di **giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;**
- i **contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;**
- 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;**
- 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.**

Altri diritti del consumatore

Si devono evidenziare, infine, le seguenti **novità**:

- salva diversa pattuizione delle parti del contratto di vendita, il professionista è obbligato a **consegnare i beni al consumatore senza ritardo ingiustificato e al più tardi entro trenta giorni dalla data di conclusione del contratto**;
- i professionisti **non possono imporre ai consumatori**, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, **spese per l'uso di detti strumenti, ovvero nei casi espressamente stabiliti, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista**;
- nei **contratti che pongono a carico del professionista l'obbligo di provvedere alla spedizione dei beni il rischio della perdita o del danneggiamento dei beni, per causa non imputabile al venditore**, si trasferisce al consumatore soltanto nel momento in cui **quest'ultimo, o un terzo da lui designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei beni**. Tuttavia, il rischio si trasferisce al consumatore già nel momento della consegna del bene al vettore qualora quest'ultimo sia stato scelto dal consumatore e tale scelta non sia stata proposta dal professionista, fatti salvi i diritti del consumatore nei confronti del vettore;
- qualora il professionista utilizza una **linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non è tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista, fermo restando il diritto dei fornitori dei servizi di comunicazione elettronica di applicare una tariffa per dette telefonate**;
- prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, **il professionista chiede il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista**. Se il professionista **non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l'ha dedotto utilizzando opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare, il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento**.

Lo Studio rimane a disposizione per ogni ulteriore chiarimento e approfondimento di Vostro interesse. Cordiali saluti

DOTTORESSA ANNA FAVERO