

## CONTRATTI A DISTANZA

Si definisce in questo modo qualunque contratto avente ad oggetto beni e servizi, concluso tra un consumatore ed un fornitore, nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza, organizzato dal fornitore, il quale a tal fine impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, ivi compresa la conclusione dello stesso.

Tra i contratti a distanza rientrano le vendite tramite televisione (teleacquisto o televendita), come nel caso in cui, nel corso di trasmissioni televisive o in spazi pubblicitari appositi, viene proposto l'acquisto di materassi, quadri, oggetti preziosi, ecc... Sono contratti a distanza anche quelli conclusi per telefono, videotelefono e fax: è il caso di una società che ad esempio contatta telefonicamente i potenziali utenti, proponendo l'attivazione di un abbonamento per il servizio Internet. Infine, sono considerate vendite a distanza anche quelle effettuate per posta elettronica, catalogo, sito Internet ecc.

Un notevole contributo alla tutela nelle vendite a distanza è stato fornito dal legislatore comunitario attraverso la Direttiva 97/7/CE. La direttiva ha inteso assicurare, nel pieno rispetto del principio di libertà contrattuale, una maggiore tutela del consumatore, nel convincimento che ciò sia uno degli strumenti di politica economica maggiormente in grado di realizzare il mercato unico.

### I contratti che non rientrano nella normativa

La legge esclude espressamente dalla disciplina taluni tipi di contratto quali, ad esempio, quelli relativi ai servizi finanziari (per i quali vige una normativa specifica). Sono servizi finanziari ad esempio i contratti di assicurazione e riassicurazione, i servizi bancari e i servizi di investimento. Sono esclusi anche i contratti tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati. Le esclusioni menzionate si spiegano con la minore necessità di tutela del consumatore che, nei suddetti casi, ha infatti la possibilità di visionare il bene ed accertarne la provenienza e la qualità.

Inoltre, sono esclusi i contratti di fornitura di generi alimentari, di servizi relativi al trasporto, alla ristorazione ed al tempo libero, in quanto – probabilmente - per questi tipi di contratto non si ritiene indispensabile una tutela rafforzata a favore del c.d. contraente debole, ed in quanto una disciplina eccessivamente protettiva non sarebbe proficua per uno snello andamento dell'attività negoziale.

### Obblighi del fornitore

Per legge il fornitore deve dare al consumatore in tempo utile, prima della conclusione del contratto a distanza, alcune informazioni fondamentali, in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata.

Le informazioni cui ci si riferisce sono:

- l'identità del fornitore e, in caso di contratti che prevedono il pagamento anticipato, l'indirizzo del fornitore;
- le caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- il prezzo del bene o del servizio, comprese tutte le tasse e le imposte;
- le spese di consegna;
- le modalità del pagamento, della consegna del bene o della prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto;
- l'esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso;
- le modalità ed i tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;
- il costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza, quando è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;
- la durata della validità dell'offerta e del prezzo;
- la durata minima del contratto in caso di contratti per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi ad esecuzione continuata o periodica.
- condizioni e modalità di esercizio del recesso;
- l'indirizzo geografico della sede del fornitore a cui il consumatore può presentare reclami;
- servizi di assistenza e sulle garanzie esistenti;
- condizioni di recesso dal contratto in caso di durata indeterminata o superiore ad un anno.

Le suddette informazioni devono essere confermate da parte del fornitore per iscritto, o su altro supporto duraturo a scelta del consumatore, prima o al momento dell'esecuzione del contratto.

## Il diritto di recesso

Un consumatore insoddisfatto, ovvero che ha un ripensamento o comunque che riscontra una non corrispondenza del bene consegnato (o del servizio erogato) rispetto all'oggetto contrattuale pattuito nel proprio acquisto, può, per legge, esercitare il diritto di recesso.

Il consumatore ha dunque sempre il diritto di recedere dal contratto stipulato nei modi sopra descritti, senza dover specificare il motivo e senza alcuna penalità.

E' possibile esercitare il recesso dal contratto, inviando all'operatore commerciale una raccomandata con avviso di ricevimento, oppure un telegramma o un fax purché seguiti, entro le successive 48 ore, dall'invio della raccomandata A/R, rispettando i seguenti termini:

- **Per recedere da un contratto di fornitura di beni**, il diritto va esercitato entro 10 giorni dalla data del ricevimento dei beni da parte del consumatore, ove siano stati rispettati gli obblighi informativi descritti sopra, o entro 10 gg. dal giorno in cui questi siano stati soddisfatti (qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto) purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa.
- **Per recedere da un contratto di fornitura di servizi**, il recesso va esercitato entro 10 giorni dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione sul recesso, qualora ciò sia avvenuto dopo la conclusione del contratto, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa.

Dunque, qualora il fornitore abbia omesso di fornire al consumatore le informazioni richieste dalla legge oppure abbia fornito un'informazione incompleta o errata, che non abbia consentito il corretto esercizio dei diritti del consumatore, **IL TERMINE PER RECEDERE È ESTESO A TRE MESI**, che nel caso di fornitura di beni, decorrono dal ricevimento della merce, mentre nel caso di prestazione di servizi decorrono dalla stipulazione del contratto.

**Si deve precisare che, salvo diverso accordo tra le parti, il consumatore non può esercitare il diritto di recesso per i seguenti contratti:**

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

## Il foro delle controversie

Per le controversie in materia di vendite a distanza la normativa europea stabilisce la competenza del foro del consumatore.

**Il Centro Europeo Consumatori informa i cittadini  
sulle normative europee e nazionali, sui diritti che esse stabiliscono  
e sul modo per farli valere.**