

Consulenza ed assistenza
per i consumatori
in Europa



DIRITTO DI RECESSO



COFINANZIATO DA:



Unione europea



*Ministero
dello Sviluppo Economico*

AUTONOME
PROVINZ
BOZEN
SÜDTIROL



PROVINCIA
AUTONOMA
DI BOLZANO
ALTO ADIGE

PROVINCIA AUTONOMA DE BULSAN
SÜDTIROL

Capita, a volte, perché presi dal click facile o perché cediamo alle insistenze di una simpatica operatrice telefonica, di acquistare un prodotto o un servizio che, pensandoci bene, non era nei nostri programmi o non corrisponde a quello che ci aspettavamo. In questi casi possiamo ripensarci ed esercitare il diritto di recesso ovvero la facoltà, riconosciutaci dal Codice del Consumo (articoli da 52 a 59) di restituire il bene acquistato ed ottenere il rimborso del prezzo pagato senza doverne giustificare il motivo o pagare alcuna penale.

QUANDO È POSSIBILE ESERCITARLO?

Il consumatore ha la facoltà di rinunciare all'acquisto quando il **contratto a distanza** cioè concluso con l'uso esclusivo di uno o più di mezzi di comunicazione **a distanza** (per telefono, online, via e-mail/fax) o **negoziato fuori dei locali commerciali** del venditore (vendite a domicilio o sul posto di lavoro ma anche in occasione di un viaggio promozionale organizzato dal venditore o quando si viene avvicinati per strada e poi invitati ad entrare nel punto vendita per concludere l'acquisto).



ATTENZIONE

Non è possibile esercitare il diritto di recesso quando il contratto è concluso nei locali commerciali del venditore - tali sono considerate anche le bancarella che, abitualmente o periodicamente, sono presenti in un determinato luogo o presso fiere organizzate regolarmente in certi periodi dell'anno - a meno che tale possibilità non ci è concessa dal venditore



Acquisto di servizi finanziari:

è possibile recedere entro 14 (30 giorni in caso di assicurazioni vita o integrazioni di pensione) che decorrono dalla data in cui il contratto

è stato concluso o da quella, se diversa e postuma, in cui il consumatore ha ricevuto le condizioni contrattuali e le informazioni pre-contrattuali. Qualora l'esecuzione del servizio abbia già avuto inizio (ma non si sia conclusa) durante il periodo di recesso previo consenso del consumatore questi, nel caso in cui eserciti il suo diritto, è tenuto ad indennizzare il fornitore per la parte di servizio resa (art. 67-duodecies Codice del Consumo).

OBBLIGHI INFORMATIVI DEL VENDITORE

Prima di concludere un contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, il venditore deve informarci sulle condizioni, i termini e le procedure per esercitare il diritto di recesso che può essere esercitato entro 14 giorni dalla consegna, se si tratta di acquisto di prodotti, dalla conclusione del contratto se si tratta di servizi.

Se il venditore non fornisce le informazioni sul diritto di recesso, il termine per esercitarlo si estende a 12 mesi. Se il consumatore riceve le informazioni entro i suddetti 12 mesi, può recedere entro i **14 giorni** successivi al giorno in cui le ha ricevute. È obbligo, inoltre, del venditore informarci sugli eventuali costi di restituzione del bene e qualora ometta tale informazioni il consumatore non è tenuto al pagamento.



PROCEDURA DI RECESSO

Il consumatore può inviare al venditore sia l'apposito modulo, in genere messo a disposizione dal venditore stesso, anche in formato elettronico sul proprio sito, sia una comunicazione a mezzo della quale dichiara in maniera inequivocabile di voler recedere dal contratto, senza dover dare spiegazioni e senza l'obbligo di pagare alcunché, tranne le spese di restituzione del bene se contrattualmente previsto.

È bene tener presente che, in caso di contestazione, è onere del consumatore dimostrare di aver esercitato il diritto di recesso entro il termine di legge; se comunichiamo il recesso attraverso un formato elettronico è obbligo del venditore confermarci la ricezione della comunicazione.

Il venditore è obbligato a rimborsare il consumatore entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione del recesso ma può, tuttavia, trattenere le somme fino alla restituzione della merce o fino a quando il consumatore non abbia fornito prova della riconsegna del prodotto.

Il prodotto deve essere restituito, integro, entro 14 giorni dalla data in cui ha comunicato il recesso; qualora sia stato manipolato per verificare le caratteristiche ed il funzionamento, tale attività non deve diminuirne il valore per non incorrere in una riduzione del rimborso.



IMPORTANTE

Quando si esercita il diritto di recesso, i contratti accessori al contratto di acquisto eventualmente stipulati come, ad esempio, un finanziamento per il pagamento rateale del bene o del servizio, sono risolti di diritto senza sostenere costi.

ECCEZIONI

Il diritto di recesso è escluso:

- per i beni deteriorabili o a breve scadenza (es: gli alimenti), i beni personalizzati o su misura, i beni sigillati per motivi igienici o per la protezione della salute e a cui sia stato rimosso il sigillo, i prodotti informatici o audio e video che il consumatore abbia già aperto, giornali e riviste (non però gli abbonamenti), i beni il cui valore dipende da fluttuazioni di mercato, beni mescolati in forma inscindibile, i beni acquistati ad un'asta pubblica;
- riguardo i servizi, quando il servizio è stato completamente eseguito con il preventivo consenso del consumatore, che ha quindi accettato espressamente la perdita del diritto di recesso, nonché i servizi di riparazione e manutenzione urgenti, il trasporto beni, il noleggio di autovetture, il catering o i servizi riguardanti le attività del tempo libero se programmati per una data o un periodo di esecuzione (alloggi non residenziali, viaggi ecc), ma il venditore può comunque prevedere la facoltà per il consumatore di recedere.



ATTENZIONE

Circa l'acquisto di beni o servizi dai **contenuti digitali**, il diritto di recesso può essere esercitato entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, ma se il download o lo streaming hanno già avuto inizio, l'acquisto non può più essere annullato. Il venditore deve, però, aver ottenuto preventivamente il consenso esplicito del consumatore al download o allo streaming immediati, nonché l'espressa rinuncia al diritto di recesso. In difetto, il recesso è ancora possibile.



CONTATTI

Sede centrale di Roma

Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 Roma
Tel. +39 06 44238090 - Fax +39 0644170285
info@ecc-netitalia.it
www.ecc-netitalia.it

Sede transfrontaliera di Bolzano

Via Brennero, 3 - 39100 Bolzano
Tel. +39 0471 980939 - Fax +39 0471 980239
info@euroconsumatori.org
www.euroconsumatori.org

Questa pubblicazione fa parte dell'azione 670700 del Centro Europeo per i consumatori dell'Italia finanziata dal programma per la tutela dei consumatori (2014 - 2020) nell'ambito dell'azione dei Centri Europei per i Consumatori. Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i Consumatori, la Salute e gli Alimenti o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute. Il contenuto e le informazioni di questa pubblicazione sono intesi come consigli pratici e non si riferiscono a casi individuali. Il Centro Europeo Consumatori Italia non può garantire la completezza, adeguatezza o aggiornamento delle informazioni contenute in questa pubblicazione. Il Centro Europeo Consumatori Italia non accetta, pertanto, responsabilità di alcun tipo, soprattutto per qualsiasi danno risultante dal contenuto di questa pubblicazione. Per ulteriori informazioni, vi preghiamo di contattare il Centro Europeo Consumatori Italia.

PROGETTO GESTITO DA:



ADICONSUM
Associazione Difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti