

Modulo 2

Diritto di recesso

OTTOBRE 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

CLAUSOLA DI ESCLUSIONE DELLA RESPONSABILITÀ:

Le informazioni e le opinioni contenute nella presente pubblicazione sono quelle dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente il parere ufficiale della Commissione. La Commissione non garantisce l'esattezza dei dati contenuti nella presente pubblicazione. Né la Commissione né qualsiasi persona che agisca per suo conto può essere ritenuta responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Il presente documento non è giuridicamente vincolante e non costituisce un'interpretazione formale del diritto dell'UE o nazionale, né può fornire una consulenza legale completa o completa. Non intende sostituire la consulenza legale professionale su questioni particolari.

I lettori dovrebbero inoltre ricordare che la legislazione dell'UE e nazionale è costantemente aggiornata: qualsiasi versione cartacea dei moduli deve essere verificata sulla base di eventuali aggiornamenti sul sito web www.consumerlawready.eu.

OTTOBRE 2022

Indice

Introduzione	5
Quando il consumatore ha il diritto di recesso?	8
Cos'è un contratto di vendita a distanza dei consumatori?	8
Cos'è un contratto con i consumatori fuori dei locali commerciali?	9
Quali sono i diritti specifici dei consumatori per questi due tipi di contratti?	10
Quali sono le eccezioni al diritto di recesso?	10
Devo informare i consumatori in merito al loro diritto di recesso?	12
Qual è il modello di modulo di recesso?	13
Come calcolare il periodo di tempo per il ritiro?	13
Il diritto di recesso può essere escluso?	14
Quali sono le conseguenze in caso di mancata informazione dei consumatori in merito al loro diritto di recesso?	14
In che modo il consumatore può recedere dal contratto?	15
Il consumatore ha il diritto di utilizzare il prodotto prima del recesso?	15
Chi deve dimostrare la diminuzione di valore del prodotto?	16
Conseguenze del recesso	16
Quali sono le sanzioni per il mancato rispetto da parte del professionista delle norme sul diritto di recesso?	18
Cosa succede con le vendite transfrontaliere?	18
Trattamento specifico delle vendite dirette a consumatori residenti in altri Stati membri	19
A quali condizioni può essere considerato rivolto ai consumatori di un altro Stato membro?	19
Che cosa significa questo per te in pratica?	19
In caso di controversia in un contratto transfrontaliero di questo tipo, quale tribunale è competente?	20
Lista di controllo per i commercianti:	22

"Mi piace acquistare abiti online e sono felice di poterli rispedire entro 14 giorni se non sono adatti"

Consumatore

"Che ci piaccia o no, dobbiamo rispettare il diritto di recesso di 14 giorni. È la legge!"

Operatore commerciale

"Ho 14 giorni per ispezionare accuratamente il prodotto che ho acquistato online; è più che sufficiente per prendere una buona decisione. Rispedire il prodotto è molto facile."

Consumatore

Introduzione

Caro imprenditore,

Questo manuale fa parte del progetto Consumer Law Ready rivolto specificamente alle micro, piccole e medie imprese che interagiscono con i consumatori.

Il progetto Consumer Law Ready è un progetto europeo gestito da EUROCHAMBRES (l'associazione delle Camere di commercio e dell'industria europee), in un consorzio con BEUC (l'Organizzazione europea dei consumatori) e SMEUnited (la voce delle PMI in Europa). È finanziato dall'Unione Europea con il sostegno della Commissione europea.

L'obiettivo del progetto è quello di assistervi nel rispetto dei requisiti del diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori.

Il diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori è costituito da diversi atti legislativi adottati dall'Unione europea negli ultimi 25 anni e recepiti da ciascuno Stato Membro nel rispettivo diritto nazionale. Nel 2017 la Commissione Europea ha concluso una valutazione per verificare se le norme siano ancora idonee allo scopo. Il risultato è stato complessivamente positivo¹. La conclusione principale è che le norme esistenti devono essere applicate meglio dalle autorità e meglio conosciute dalle imprese e dai consumatori. Il progetto Consumer Law Ready mira a migliorare la conoscenza dei professionisti, in particolare delle PMI, in merito ai diritti dei consumatori e ai rispettivi doveri legali.

Il manuale è composto da cinque moduli. Ciascuno di essi si occupa di un tema specifico del diritto dei consumatori dell'UE:

- Il modulo 1 riguarda le norme sugli obblighi di informazione precontrattuale
- Il modulo 2 presenta le norme sul diritto del consumatore di recedere da contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali
- Il modulo 3 si concentra sui rimedi che i commercianti devono fornire quando i prodotti non sono conformi al contratto
- Il modulo 4 si concentra sulle pratiche commerciali sleali e sulle clausole contrattuali sleali
- Il modulo 5 introduce la risoluzione alternativa delle controversie e la piattaforma per la risoluzione delle controversie online (ODR), un sito web ufficiale gestito dalla Commissione Europea dedicato ad aiutare i consumatori e i professionisti a risolvere le loro controversie in via extragiudiziale.

Questo manuale è solo uno dei materiali didattici creati nell'ambito del progetto Consumer Law Ready. Il sito consumerlawready.eu contiene altri strumenti di apprendimento, come video, quiz e un 'e-test' attraverso il quale è possibile ottenere un certificato. È inoltre possibile connettersi con esperti e altre PMI attraverso un forum.

¹ Ulteriori informazioni sulla valutazione, i risultati e le azioni di follow-up sono disponibili sul sito web della Commissione europea: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Il Modulo 2 del Manuale tratta il diritto di recesso da contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali. Descrive cos'è il diritto di recesso e come viene applicato negli Stati Membri dell'UE e fornisce suggerimenti per facilitare il rispetto della legge.

Questo modulo presenta il diritto di recesso istituito dalla direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori (la "direttiva sui diritti dei consumatori" – CRD), in base alla quale i consumatori hanno il diritto di recesso dai contratti conclusi a distanza e i contratti conclusi dai consumatori al di fuori dei locali commerciali. Per maggiori informazioni sulle disposizioni della direttiva sui diritti dei consumatori, consultare il modulo 1 o il [documento di orientamento della DG Giustizia della Commissione Europea](#), disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'UE².

La direttiva sui diritti dei consumatori è stata modificata dalla [direttiva \(UE\) 2019/2161](#), del 27 novembre 2019, su una migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'UE in materia di protezione dei consumatori. Gli Stati Membri dell'UE devono recepire le modifiche nel loro ordinamento giuridico nazionale entro il 28 novembre 2021 e applicare le nuove norme a decorrere dal 28 maggio 2022. Questo modulo copre anche le principali modifiche alla CRD in relazione al diritto di recesso che possono avere un impatto su di voi. Tali modifiche sono presentate in questo modulo in caselle separate con il titolo "Nuove regole a partire dal 28 maggio 2022".

Oltre a tali requisiti orizzontali, altri obblighi di informazione, principalmente settoriali, potrebbero applicarsi – indipendentemente o in combinazione con gli obblighi di informazione della CRD – a seconda del tipo di contratto (ad esempio credito al consumo, pacchetti turistici, ecc.). In caso di conflitto tra le norme settoriali e le norme generali, si applicano le norme settoriali. La [banca dati sul diritto dei consumatori](#)³ e il [portale Your Europe Business](#)⁴ possono aiutarti a raccogliere le informazioni pertinenti o contattare la tua organizzazione aziendale locale.

Ci auguriamo che le informazioni fornite nel Manuale siano utili.

² Cfr. https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Cfr. https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁴ Cfr. <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modulo 2

Qual è il diritto di recesso?

Il diritto di recesso consente al consumatore di recedere, **senza alcuna giustificazione**, dal contratto del consumatore entro 14 giorni dal ricevimento del bene o dalla conclusione del contratto di servizi o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale.

Per contratto con il consumatore si intende qualsiasi contratto concluso dal professionista con un consumatore, indipendentemente dal fatto che abbia per oggetto la fornitura di beni, servizi e/o contenuto digitale.

Ad esempio, un contratto concluso online con il consumatore relativo alla vendita online di un libro⁵.

Quando il consumatore ha il diritto di recesso?

Ai sensi della "direttiva sui diritti dei consumatori" – CRD, i consumatori hanno il **diritto di recesso dai contratti conclusi a distanza dai consumatori e dai contratti conclusi dai consumatori al di fuori dei locali commerciali**. In questi due tipi di contratti, questo diritto è concesso perché si ritiene che la "debolezza" del consumatore in questi casi particolari sia più importante che in altri contratti. Nel caso dei contratti a distanza, il consumatore non ha alcuna possibilità di accertare materialmente le caratteristiche del prodotto e, nel caso dei contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il consumatore può trovarsi in una situazione in cui è più vulnerabile alla pressione.

Il diritto di recesso esiste indipendentemente dal fatto che il contratto riguardi la fornitura di beni, la prestazione di servizi o la fornitura di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale.

Cos'è un contratto di vendita a distanza dei consumatori?

I contratti di vendita a distanza sono contratti con i consumatori in cui non vi è alcuna presenza simultanea del professionista e del consumatore. Essi utilizzano invece esclusivamente uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino al momento della conclusione del contratto. Tra gli esempi dei contratti a distanza figurano gli accordi stipulati per corrispondenza, online, telefonicamente o via fax.

Il contratto a distanza comprende anche situazioni in cui il consumatore visita i locali commerciali al solo fine di raccogliere informazioni sui beni o servizi e successivamente negozia e conclude il contratto a distanza. Ad esempio, la situazione in cui il consumatore va al negozio e controlla diverse borse, poi va a casa e ordina una delle borse via telefono può essere considerata un contratto a distanza. Al contrario, un contratto negoziato nei locali commerciali dell'operatore commerciale, ma concluso in via definitiva mediante comunicazione a distanza, non sarà considerato un contratto a distanza.

Neanche un contratto avviato mediante comunicazione a distanza (ad esempio un'e-mail), ma concluso nei locali commerciali del professionista, dovrebbe essere considerato un contratto a distanza. Analogamente, il contratto a distanza non riguarda le prenotazioni effettuate dal consumatore mediante un mezzo di comunicazione a distanza, come nel caso del consumatore che telefona per richiedere una prenotazione in un ristorante.

⁵ Cfr. modulo 1 sull'obbligo di informazione precontrattuale.

Cos'è un contratto con i consumatori fuori dei locali commerciali?

I contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali sono i contratti stipulati alla presenza fisica simultanea del consumatore e dei suoi rappresentanti, ma in un luogo che non è il vostro locale commerciale. I locali commerciali comprendono i locali in qualsiasi forma (ad esempio negozi, autocarri, bancarelle, ecc.) che fungono da sede permanente o abituale per il commerciante. I locali commerciali comprendono anche i locali che il commerciante utilizza su base stagionale (ad esempio gelateria in spiaggia durante l'estate).

In genere, i contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali sono contratti stipulati a domicilio del consumatore, sul luogo di lavoro del consumatore o durante un'escursione organizzata dal commerciante.

Di seguito troverete esempi di contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali, in cui il consumatore ha un diritto di recesso (a meno che non si applichi un'eccezione):

1. un consumatore che acquista un vestito online



2. un consumatore che ordina un libro tramite posta ordinaria



3. un consumatore che acquista un aspirapolvere a portata di mano



4. un consumatore che si iscriva per i servizi di palestra sul suo posto di lavoro



5. un consumatore che acquista un cuscino e un piumino in un'escursione organizzata da un commerciante (ad esempio in un

ristorante o in un negozio)



Quali sono i diritti specifici dei consumatori per questi due tipi di contratti?

Indipendentemente dal fatto che il contratto sia concluso a distanza o al di fuori di locali commerciali, il consumatore dispone di un termine di quattordici giorni di **calendario** per riconsiderare la decisione di mantenere il contratto concluso con il professionista.

Durante questo periodo, il consumatore può recedere dal contratto. Non è tenuto a fornire alcuna spiegazione o giustificazione della presente decisione. Inoltre, il consumatore non deve sostenere costi diversi dalla restituzione del bene o da una diminuzione del valore in caso di cattiva manipolazione del prodotto, come spiegato più avanti.

Il diritto di recesso è pienamente armonizzato nell'UE. Ciò significa che le stesse norme si applicano in tutti gli Stati Membri al riguardo. Indipendentemente dal fatto che offrite i vostri prodotti o servizi a consumatori di altri Stati Membri, la durata del periodo di recesso sarà la stessa e non dovrete verificare se vi siano differenze tra i livelli di protezione.

Quali sono le eccezioni al diritto di recesso?

In alcuni casi, il consumatore non avrà il diritto di recedere dal contratto. Il diritto di recesso non sussisterà nel caso dei seguenti contratti:

- a) per le prestazioni di servizi dopo la piena esecuzione del servizio, a condizione che la prestazione sia iniziata con il previo consenso espresso del consumatore e con la conferma che perderà il diritto di recesso una volta che il contratto sia stato pienamente eseguito dal professionista;
Esempio: un consumatore che ha concluso online un contratto con la palestra per l'erogazione di tre classi di formazione personale che inizia a utilizzare il giorno successivo e termina prima della fine dei 14 giorni, con il consenso che perderà il suo diritto di recesso una volta fornite queste tre classi.
- b) per la fornitura di beni o servizi per i quali il prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che non possono essere controllate dall'operatore e che possono verificarsi entro il periodo di recesso;
Esempio: le merci il cui prezzo dipende dal valore di una valuta estera.
- c) per la fornitura di beni su specifica del consumatore o chiaramente personalizzati;
Esempio: un abito su misura
- d) per le cessioni di beni che rischiano di deteriorarsi o di scadere rapidamente;
Esempio: tutti i prodotti deperibili, come gli ortaggi freschi
- e) per la fornitura di merci sigillate che non sono idonee alla restituzione per motivi di tutela della salute o di igiene e che sono state sigillate dopo la consegna;
Esempio: aghi per uso medico; alcuni prodotti cosmetici come i rossetti;

- f) per la cessione di beni che, dopo la consegna, sono, secondo la loro natura, mescolati in modo inscindibile con altri articoli;
Esempio: sabbia che viene miscelata con qualche altra sostanza
- g) per la fornitura di bevande alcoliche il cui prezzo è stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna può avvenire solo dopo 30 giorni e il cui valore effettivo dipende da fluttuazioni del mercato che non possono essere controllate dal commerciante;
Esempio: Vin en primeur
- h) qualora il consumatore abbia specificamente richiesto una visita al professionista ai fini dell'esecuzione di riparazioni o manutenzioni urgenti. Se, durante la visita, il professionista fornisce servizi aggiuntivi rispetto a quelli specificamente richiesti dal consumatore (vale a dire riparazione o manutenzione), il diritto di recesso si applicherà a tali servizi o beni aggiuntivi. Analogamente, se durante la visita l'operatore fornisce beni diversi dai pezzi di ricambio necessari per effettuare la riparazione o la manutenzione, a tali beni si applica il diritto di recesso.
Esempio: una riparazione del tetto richiesta a seguito di danni (ad esempio dopo una tempesta). Se, oltre alla riparazione del tetto, il consumatore decide di acquistare alcuni mattoni dallo stesso commerciante, il periodo di recesso si applicherà in linea di principio a tali mattoni. Analogamente, se il consumatore decidesse di introdurre un ulteriore strato di isolamento sul tetto, il diritto di recesso si applicherebbe in linea di principio a tale servizio.
- i) per la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software per computer sigillati, non sigillati dopo la consegna;
Esempio: un DVD venduto in involucro di plastica che è stato aperto
- j) per la fornitura di un giornale, periodico o rivista, ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;
Esempio: quotidiani
- k) conclusa in occasione di un'asta pubblica;
Esempio: asta pubblica di dipinti. Si prega di notare che ciò non si applica alle piattaforme d'asta come e-bay
- l) per la fornitura di alloggi diversi da quelli ad uso residenziale, il trasporto di beni, i servizi di noleggio auto, la ristorazione o i servizi connessi ad attività ricreative, se il contratto prevede una data o un periodo di esecuzione specifici;
Esempio: prenotazione di una camera d'albergo per un fine settimana specifico
- m) per la fornitura di contenuto digitale che non è fornito su un supporto tangibile se l'esecuzione è iniziata con il previo consenso espresso del consumatore e l'attestazione di perdere in tal modo il diritto di recesso.
Esempio: scaricando un'applicazione per il telefono cellulare se il download è iniziato e il consumatore ha riconosciuto di aver perso il suo diritto di recesso⁶.
- Se vuoi essere sicuro che il consumatore accetti in conformità con la legge che non avrà il diritto di recesso, puoi chiedergli di dare il suo consenso nel seguente modulo: "Con la presente acconsento all'esecuzione immediata del contratto e dichiaro di perdere il mio diritto

⁶ Cfr. la lettera a): il consumatore deve dare il suo previo consenso esplicito e riconoscere che perderà il diritto di recesso una volta che il contratto sia stato pienamente eseguito dal professionista.

di recesso dal contratto una volta iniziato il download o lo streaming del contenuto digitale."

Come spiegato nel modulo 1, per alcuni tipi specifici di contratti, la direttiva sui diritti dei consumatori non si applica (ad esempio, contratti di assistenza sanitaria e servizi finanziari, acquisizioni di beni immobili). In questi casi, il diritto di recesso esisterebbe solo ai sensi delle disposizioni di altri atti normativi settoriali applicabili (ad esempio la direttiva 2008/48/CE sul credito al consumo).

Nuove norme al 28 maggio 2022

In base alle nuove norme della CRD, gli Stati membri possono:

- prolungare la durata del periodo del diritto di recesso da 14 a 30 giorni,
- derogare a diverse eccezioni al diritto di recesso⁷ (ossia il consumatore avrà il diritto di recesso in alcuni casi in cui non lo aveva prima)...

...per i **contratti** conclusi nell'ambito di:

- 1) Visita non richiesta da un commerciante a casa del consumatore
- 2) Escursioni organizzate da un commerciante con lo scopo o l'effetto di promuovere o vendere prodotti al consumatore.

Queste opzioni mirano a consentire agli Stati Membri di offrire ai consumatori una protezione supplementare per quanto riguarda questi canali di vendita specifici.

Non dimenticate che prima della conclusione del contratto dovrete informare i consumatori circa l'esistenza del diritto di recesso e la durata del periodo di recesso (cfr. Modulo 1). Pertanto, se vendete tramite questi canali, non dimenticate di controllare se nello

Stato Membro o negli Stati Membri dove operate il tempo di recesso sia di 14 o 30 giorni.

Esempio: Se, dopo il 28 maggio 2022, vendete costumi su misura a un consumatore a casa loro senza previo invito in uno Stato Membro che applica queste opzioni, il consumatore ha il diritto di recedere dalla vendita entro 30 giorni dalla data di consegna.

Devo informare i consumatori in merito al loro diritto di recesso?

Sì. Se tale diritto esiste, al fine di rendere effettivo il diritto di recesso, il professionista ha l'obbligo di informare il consumatore dell'esistenza e delle modalità del suo diritto di recedere dal contratto⁸. Le informazioni da fornire al consumatore in merito al diritto di recesso devono comprendere:

- le condizioni
- limite di tempo
- modalità di esercizio del diritto di recesso
- il fatto che il consumatore sostiene le spese di restituzione
- il fatto che, se il consumatore si ritira dopo aver richiesto l'inizio dei servizi, deve pagare i costi proporzionati del servizio utilizzati fino a quel momento
- se del caso: il fatto che il consumatore non abbia alcun diritto di recesso (cfr. eccezioni di cui sopra) o le circostanze in cui il consumatore perde tale diritto
- modello di modulo di recesso (cfr. sotto o allegato 1).

Il professionista può concedere al consumatore diritti che vanno al di là di quanto previsto dalla legge, ad esempio un termine più lungo, ma in ogni caso deve

⁷ Queste opzioni normative lasciate agli Stati membri riguarderanno l'articolo 16, lettere a), b), c) ed e), della CRD. Per maggiori dettagli ed

esempi, consultare la sezione "Quali sono le eccezioni al diritto di recesso?" di questo Modulo.

⁸ Cfr. modulo 1 sugli obblighi di informazione precontrattuale.

garantire che il consumatore riceva almeno tutte le informazioni sul diritto di recesso legalmente richieste.

Sia per i contratti a distanza che per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il commerciante deve fornire al consumatore un modello per recedere dal contratto su un **supporto durevole** (carta, disco...).

Nel caso di un contratto online, potrebbe trattarsi, ad esempio, di un'e-mail contenente un modulo. Non si può ritenere che un sito internet fornisca informazioni su un supporto durevole in quanto il sito internet non è un supporto costante, ma un mezzo mutevole. Non è quindi sufficiente che il professionista diriga solo il consumatore verso una determinata pagina web.

Qual è il modello di modulo di recesso?

Un modello di modulo di recesso a livello dell'UE è previsto dalla legge stessa⁹. Questo modello di modulo di recesso, disponibile anche nell'allegato 1, deve essere fornito al consumatore:

- Modello di modulo di recesso (compilare e restituire questo modulo solo se si desidera recedere dal contratto)
- A [in questo caso il nome, l'indirizzo geografico e l'indirizzo e-mail del professionista devono essere inseriti dal professionista]:
- Io/Noi (*) informiamo che/noi (*) recediamo dal mio/nostro (*) contratto di vendita dei seguenti beni (*)/per la fornitura del seguente servizio (*),
- Ordinato il (*)/ricevuto il (*),
- Nome del/dei consumatore/i;
- Indirizzo dei consumatori,
- Firma del consumatore o dei consumatori (solo se il presente modulo è notificato su supporto cartaceo),
- Data

È molto importante informare il consumatore in modo chiaro e comprensibile riguardo il diritto di recesso e fornire il modulo modello. Ciò consente ai consumatori di esercitare tale diritto in modo efficace ed evita conseguenze negative per voi (comprese eventuali sanzioni) in caso di inadempienza (si veda la domanda sulle conseguenze della mancata informazione dei consumatori in merito al diritto di recesso).

Tieni presente che oltre all'e-mail e ad altre forme di comunicazione, puoi dare la possibilità al consumatore di compilare e inviare elettronicamente il modulo di recesso modello o qualsiasi dichiarazione equivalente sul sito web dell'azienda. In questi casi, è necessario comunicare senza indugio al consumatore un avviso di ricevimento di tale recesso su un supporto durevole.

Come calcolare il periodo di tempo per il ritiro?

Il tempo di attesa è di quattordici giorni di **calendario** in tutti gli Stati Membri. In caso di contratti di vendita, il periodo di quattordici giorni decorre dal momento in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico dei beni (o l'ultimo bene/pezzo in caso di beni multipli o beni costituiti da più lotti o pezzi ordinati). Ad esempio, in caso di acquisto online di un abito, il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni dal ricevimento di tale vestito e ha quindi fino a 14 giorni dopo aver informato il commerciante del recesso per rispedire l'abito.

Nel caso dei **contratti di servizi** e del contratto di **contenuto digitale** online, il periodo di tempo inizia al momento della conclusione del contratto. Ad esempio, nel caso di un consumatore che si sia iscritto a corsi di lingua online, quest'ultimo ha il diritto di recedere da tale

⁹ Cfr. allegato I B della direttiva sui diritti dei consumatori

contratto entro 14 giorni dalla conclusione di tale contratto. In caso di contratti **a scopo misto**, l'inizio del periodo di tempo dipenderà dalla finalità principale del contratto specifico, vale a dire dal fatto che si tratti di un contratto di vendita o di un contratto di servizi e, di conseguenza, si applicherà la norma applicabile per le vendite o il contratto di servizi. Ad esempio, nel caso dell'acquisto a distanza di un'autoradio che comprende un'installazione relativamente semplice, il periodo decorre dal momento in cui la radio è consegnata, mentre in caso di conclusione di un contratto online sull'organizzazione di un seminario che comprende anche la distribuzione delle penne e dei documenti ai partecipanti, l'inizio del periodo di recesso avverrà al momento della conclusione di tale contratto in quanto si tratta principalmente di un contratto di servizi.

La domenica e i giorni festivi sono inclusi nei 14 giorni. Tuttavia, se la fine dei 14 giorni cade in una domenica o in un giorno festivo, il periodo di recesso scade alla fine del giorno lavorativo successivo.

Ad esempio, se il periodo di recesso di 14 giorni per un consumatore residente in Francia termina lunedì 14 luglio, il periodo di recesso dovrebbe essere esteso a martedì 15 luglio, poiché il 14 luglio è un giorno festivo (Giorno nazionale) in Francia.

Il consumatore ha esercitato tempestivamente il diritto di recesso se ha inviato la comunicazione con la quale recede dal contratto entro il termine prescritto di quattordici giorni di calendario. Il consumatore deve dimostrare che la decisione di recesso è stata presa entro quattordici giorni di calendario. Se il consumatore recede dal contratto, ha altri 14 giorni per rispedire il bene.

NB: non dimenticare che, a partire dal 28 maggio 2022, in alcuni casi gli Stati Membri ci sarà la possibilità di

estendere il periodo di recesso a 30 giorni (cfr. riquadro a pagina 11).

Nuove norme al 28 maggio 2022

Ricorda che alcuni Stati membri possono estendere la durata del periodo del diritto di recesso da 14 a 30 giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste da un professionista a domicilio di un consumatore o di escursioni organizzate da un professionista (cfr. riquadro a pagina 11).

Il diritto di recesso può essere escluso?

Il diritto di recesso è garantito dalla legge. Non può mai essere escluso o limitato.

Qualsiasi esclusione o limitazione del diritto di recesso sarebbe contraria alla legge e potrebbe essere qualificata come una violazione delle norme sulle clausole contrattuali abusive e sulle pratiche commerciali sleali¹⁰.

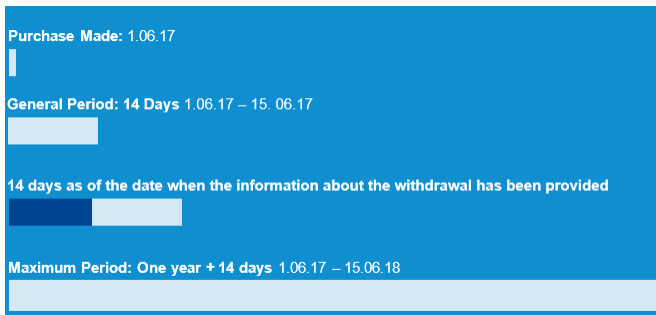
Si prega di ricordare che vi sono alcune esclusioni legali del diritto di recesso in alcuni casi che sono stati spiegati in precedenza.

Quali sono le conseguenze in caso di mancata informazione dei consumatori in merito al loro diritto di recesso?

Informare il consumatore del diritto di recesso prima di concludere un contratto è molto importante¹¹.

¹⁰ Cfr. modulo 4 sulle pratiche commerciali sleali e le clausole contrattuali abusive.

¹¹ Cfr. modulo 1 sugli obblighi di informazione precontrattuale.



In caso di mancata comunicazione al consumatore del suo diritto di recesso, il periodo di tempo durante il quale può recedere dal contratto si estende di 12 mesi! Ciò significa che il consumatore che non è stato correttamente informato del suo diritto di recesso dispone di 12 mesi e 14 giorni di calendario per recedere dal contratto in questione.

Nel caso in cui abbia dimenticato di fornire informazioni sul diritto di recesso prima della conclusione del contratto, si consiglia di informare il consumatore il più presto possibile del suo diritto (e in ogni caso entro 12 mesi) nel qual caso dispone di 14 giorni di calendario dalla data di tali informazioni.

Nuove norme al 28 maggio 2022

Ricorda che alcuni Stati membri possono estendere la durata del periodo del diritto di recesso da 14 a 30 giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste da un professionista a domicilio di un consumatore o di escursioni organizzate da un professionista (cfr. riquadro pag. 11).

In che modo il consumatore può recedere dal contratto?

I consumatori possono scegliere il modo in cui decidono di informarvi della loro decisione di recedere dal contratto. Tuttavia, la dichiarazione relativa alla decisione di recedere dal contratto deve essere semplice. La semplice restituzione della merce senza alcuna dichiarazione relativa al recesso dal contratto

non sarebbe sufficiente. I consumatori possono utilizzare il modulo di recesso modello che l'utente come commerciante ha fornito loro prima della conclusione del contratto, ma non sono obbligati a farlo. Poiché l'onere della prova per il recesso dal contratto entro il termine di 14 giorni di calendario incombe al consumatore, è nel proprio interesse utilizzare un supporto durevole. Se il professionista offre al consumatore la possibilità di informare per via elettronica la dichiarazione di recesso tramite il suo sito web, e il consumatore utilizza questa opzione, il professionista deve inviare una conferma (su un supporto durevole) al consumatore.

Il commerciante non può rifiutare l'esercizio del diritto di recesso durante il periodo di tempo prescritto.

Il consumatore non è tenuto a fornire alcun motivo per il recesso del contratto e non è tenuto a pagare alcun costo a parte le spese di restituzione dei beni se il commerciante lo ha informato che deve sostenere tale costo.

Il consumatore ha il diritto di utilizzare il prodotto prima del recesso?

Nel caso in cui intendano avvalersi del diritto di recesso, i consumatori non sono autorizzati a utilizzare il prodotto. Tuttavia, essi possono ispezionare e testare le merci in misura necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni acquistati. Ciò significa, in pratica, che il consumatore può solo manipolare e ispezionare il prodotto nello stesso modo in cui lo farebbe in un negozio tradizionale. Ad esempio, il consumatore potrebbe provare una nuova tuta in un negozio senza rimuovere le etichette. Tuttavia, egli/lei

non avrebbe il diritto di configurare il software sul suo computer portatile¹².

Se il consumatore ha manipolato o utilizzato i beni in misura superiore a quanto necessario per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni, il consumatore non perde il diritto di recesso, ma dovrà risarcire il commerciante per qualsiasi diminuzione del valore dei beni.

Ad esempio, il consumatore non ha il diritto di acquistare un abito su Internet da indossare per un'occasione (ad esempio un ricevimento di nozze) e poi di recedere dal contratto e restituire l'abito. In tal caso, il commerciante può addebitare al consumatore il valore diminuito.

Chi deve dimostrare la diminuzione di valore del prodotto?


Nel caso in cui il consumatore receda da un contratto dopo aver utilizzato il prodotto, l'onere della prova che il valore del bene è diminuito incombe al commerciante.

Per questo motivo, se si dispone di attività che includono contratti negoziati fuori dei locali commerciali o di vendita a distanza, si consiglia di disporre di un sistema che consente di verificare se i beni sono stati maltrattati o utilizzati dal consumatore.

L'istituzione di un meccanismo per verificare se un determinato prodotto è stato utilizzato aiuterà in caso di controversia con un consumatore. In casi specifici, ad esempio, è possibile utilizzare uno strumento o una procedura appositamente progettati per verificarlo. Tuttavia, si dovrà sostenere il costo di tale verifica.

Si prega di notare che nei casi in cui il commerciante non abbia informato del diritto di recesso e il periodo sia prorogato fino a 12 mesi, il consumatore può recedere dal contratto dopo un considerevole periodo di tempo,

durante il quale ha effettivamente utilizzato il bene senza alcuna responsabilità per l'usura risultante.

Il diritto dell'UE non disciplina l'applicazione della responsabilità del consumatore per la diminuzione del valore dei beni. Si applicano le leggi generali in materia contrattuale e procedurale degli Stati membri e, ad esempio, gli operatori possono essere autorizzati a ridurre l'importo da rimborsare. 

Conseguenze del recesso

Quando un consumatore ti informa del suo recesso, è liberato da qualsiasi obbligo incluso nel contratto.

Il consumatore sostiene le spese di restituzione dei beni, salvo qualora sia stato convenuto che il commerciante avrebbe sostenuto i costi. Tuttavia, il professionista deve informare il consumatore in modo chiaro e prima della conclusione del contratto in merito al fatto che il consumatore dovrebbe pagare i costi di restituzione del bene. Se il commerciante non lo fa, il commerciante dovrà sostenere il costo della restituzione della merce.

Se il consumatore decide di recedere da un contratto, è necessario rimborsarlo, compresi tutti i pagamenti ricevuti. Il rimborso deve essere effettuato con lo stesso mezzo di pagamento utilizzato per l'acquisto del prodotto. (ad esempio, non è consentito alcun rimborso mediante buoni). Ad esempio, se il consumatore decide di restituire il libro, ha acquistato da voi online utilizzando una carta di credito, è necessario restituirgli l'intero prezzo del libro comprensivo di tutte le tasse e le spese di consegna sul conto collegato alla carta di credito utilizzata per il pagamento.

Il professionista deve rimborsare l'intero importo ricevuto dal consumatore entro 14 giorni di calendario a

¹² Si possono trovare esempi più pratici a pag. 47 del documento di orientamento relativo alla direttiva sui diritti dei consumatori:

http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

decorrere dal giorno in cui è stato informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto.

Il rimborso può tuttavia essere trattenuto fino a quando:

- l'operatore riceve le merci; oppure
- il commerciante riceve la prova che la merce è stata rispedita, a seconda di quale sia il più presto possibile.

Nuove norme al 28 maggio 2022

Attualmente, il diritto di recesso ai sensi della CRD si applica solo ai contratti in cui i consumatori sono tenuti a pagare un prezzo. In base alle nuove norme, i consumatori avranno il diritto di recesso anche quando non hanno pagato denaro per contenuti digitali e/o servizi digitali, ma forniranno dati personali (a meno che tali dati non siano necessari per fornire il contenuto digitale).

1) Nuovi obblighi per i commercianti

— Tieni presente che sei tenuto a rispettare le disposizioni del Regolamento generale sulla protezione dei dati ("GDPR")¹³,

— L'utente si astiene dall'utilizzare qualsiasi contenuto, diverso dai dati personali, fornito o creato dal consumatore quando utilizza il contenuto digitale o il servizio digitale fornito,

— Se del caso, *l'utente*, su richiesta del consumatore, mette a sua disposizione qualsiasi contenuto, diverso dai dati personali, fornito o creato dal consumatore quando utilizza il contenuto digitale o il servizio digitale fornito,

— Il consumatore ha il diritto di recuperare tale contenuto digitale gratuitamente, senza impedimenti,

entro un termine ragionevole e in un formato comunemente usato e leggibile meccanicamente.

— Se il consumatore decide di recedere dal contratto, l'utente può impedire qualsiasi ulteriore utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale da parte del consumatore, in particolare rendendo il contenuto digitale o il servizio digitale inaccessibile al consumatore o disabilitando l'account utente del consumatore.

2) Nuovi obblighi per i consumatori.

— Se il consumatore decide di recedere dal contratto, si astiene dall'utilizzare il contenuto digitale o il servizio digitale e dal metterlo a disposizione di terzi.

Di seguito si possono riassumere quattro regole principali:

1. Il consumatore ha il diritto di recedere da un contratto entro 14 giorni di calendario dalla consegna dei beni o dalla conclusione di un contratto di servizi (ad eccezione del contenuto digitale non fornito su supporto materiale: se l'esecuzione è iniziata (ossia il consumatore ha iniziato a scaricare contenuti) e il consumatore ha a) dato il suo previo consenso e b) ha riconosciuto la perdita del diritto di recesso;
2. il diritto di recesso del consumatore si estende fino a un anno nel caso in cui il professionista non informi il consumatore dell'esistenza del diritto di recesso;
3. il professionista deve rimborsare integralmente il consumatore entro 14 giorni di calendario a decorrere dal giorno in cui il professionista è stato informato del recesso, ma il professionista può rifiutare il rimborso fino a quando non riceve i beni

¹³ Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera


circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (Testo rilevante ai fini del SEE)

indietro o riceve una prova che il consumatore ha rispedito i beni, se quest'ultimo non ha ricevuto il rimborso;

4. il consumatore deve restituire il prodotto entro 14 giorni di calendario dal giorno in cui il consumatore ha notificato al commerciante la decisione di recedere.

Quali sono le sanzioni per il mancato rispetto da parte del professionista delle norme sul diritto di recesso?

Come già detto in precedenza, se non si forniscono al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, tale diritto viene prorogato per un ulteriore periodo di tempo fino a un anno.

Inoltre, il mancato rispetto da parte del professionista di una delle norme relative al diritto di violare le norme nazionali di recepimento della direttiva sui diritti dei consumatori per le quali gli Stati Membri devono applicare sanzioni dissuasive¹⁴. 

Nuove norme al 28 maggio 2022

Sanzioni più efficaci per le infrazioni transfrontaliere

La direttiva sui requisiti patrimoniali aggiornata fornirà alle autorità nazionali per la tutela dei consumatori migliori strumenti per far fronte alle violazioni che

¹⁴ Ad esempio, in ITALIA l'articolo 27 del codice del consumo stabilisce l'ammenda minima di 5.000 EUR e una sanzione pecuniaria massima di EUR 5.000.000. Tali importi si applicano sia alle violazioni in relazione alla direttiva sulle pratiche commerciali sleali, alla direttiva sui diritti dei consumatori, sia a entrambe in parallelo. In caso di inadempienza ripetuta, l'Autorità può ordinare al professionista di sospendere le negoziazioni per un periodo non superiore a trenta giorni. In FRANCIA, il codice del consumo francese riveduto del 2016 fissa un'ammenda fino a 3.000 EUR (persone fisiche) o 15.000 EUR (persone giuridiche). A Cipro, le violazioni della direttiva sui diritti dei

colpiscono molti consumatori in tutta l'UE. Attualmente, quando un professionista viola le norme in materia di protezione dei consumatori, le sanzioni variano notevolmente da paese a paese e sono spesso molto basse, anche per violazioni molto gravi. Le nuove norme attribuiranno alle autorità nazionali il potere di imporre sanzioni efficaci, proporzionate e dissuasive in modo coordinato quando collaboreranno sulle violazioni transfrontaliere che colpiscono i consumatori in diversi Stati Membri dell'UE.

In tali casi, le autorità nazionali avranno il potere di infliggere un'ammenda fino al 4% del fatturato dell'operatore o fino a 2 milioni di euro qualora non siano disponibili informazioni sul fatturato. Gli Stati Membri sono liberi di mantenere o introdurre ammende massime più elevate.

Si precisa inoltre che i diritti definiti dalla CRD potrebbero essere applicati dai consumatori anche nei procedimenti collettivi a partire dal 25 giugno 2023 in linea con la nuova direttiva (UE) 2020/1828¹⁵ relativa alle azioni rappresentative per la tutela degli interessi collettivi dei consumatori ("RAD")¹⁶.

Cosa succede con le vendite transfrontaliere?

Le disposizioni sul diritto di recesso sono pienamente armonizzate nell'UE. Ciò significa che non vi sono differenze tra gli Stati Membri e i vostri diritti e obblighi sono gli stessi in tutta l'UE. Le uniche differenze possono risiedere, come già detto, nelle sanzioni applicate in modo diverso dagli Stati Membri.

consumatori sono punibili fino al 5 % del fatturato annuo o fino a 200000 EUR. In Lettonia fino al 10 % del fatturato annuo con un massimale di 100000 EUR e nei Paesi Bassi fino all'1 % del fatturato annuo o fino a 900000 EUR.

Vedi anche la tabella con penali nel Modulo 1 ALLEGATO 2

¹⁵ Direttiva (UE) 2020/1828 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2020, relativa alle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e che abroga la direttiva 2009/22/CE.

¹⁶ Cfr. modulo 5.

Per sapere quale legislazione nazionale si applica in materia di sanzioni, si prega di leggere quanto segue. È inoltre importante prestare attenzione al paragrafo dedicato ai tribunali competenti, che può essere di interesse in caso di controversia sul diritto di recesso.



Trattamento specifico delle vendite dirette a consumatori residenti in altri Stati Membri

Ai sensi del 17° diritto dell'UE, se dirigi la tua attività commerciale verso consumatori in paesi dell'UE diversi dal tuo, di solito è la legge del paese in cui vive il consumatore che si applica al tuo contratto con il consumatore estero. Se entrambi avete scelto una legge diversa, tale scelta non può privare il consumatore straniero della protezione concessa dalle disposizioni imperative del paese di residenza.

Pertanto, se, ad esempio, il tuo sito web è rivolto ai consumatori di un altro Stato Membro, è necessario verificare, ad esempio, se tale Stato membro impone requisiti linguistici per le informazioni precontrattuali¹⁸ (per maggiori informazioni si veda il modulo 1). In tal caso, è necessario fornire al consumatore informazioni precontrattuali nella lingua richiesta da tale Stato membro. Più in generale, ogni volta che pubblicizzi o offri i tuoi beni o servizi in altri Stati Membri, devi rispettare lo standard di tutela del diritto dei consumatori dei paesi destinatari.

¹⁷ In particolare il cosiddetto regolamento 593/2008 "Roma I".

¹⁸ Ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 7, della direttiva sui diritti dei consumatori, gli Stati membri hanno avuto la possibilità di mantenere o introdurre nella loro legislazione nazionale requisiti linguistici per quanto riguarda le informazioni contrattuali per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, al fine di garantire

A quali condizioni può essere considerato rivolto ai consumatori di un altro Stato Membro?

La Corte di giustizia dell'Unione Europea ha stabilito una serie di criteri non esaustivi per stabilire se la vostra attività commerciale o professionale sia "diretta" in un determinato Stato Membro. Tali criteri prevedono, ad esempio, l'uso di lingue o valute diverse da quelle generalmente utilizzate nello Stato Membro del luogo di stabilimento della vostra società, la menzione di numeri di telefono con codice internazionale, l'uso di un nome di dominio di primo livello diverso da quello dello Stato Membro in cui la vostra società è stabilita¹⁹.

Se tuttavia non dirigete le vostre attività verso altri paesi dell'UE e un consumatore di un altro Stato Membro dell'UE vi si rivolge di propria iniziativa, si applica la vostra legislazione nazionale.

Che cosa significa questo per te in pratica?

Quale legge sarà applicabile ai tuoi contratti transfrontalieri?

A prima vista, potrebbe sembrare complesso per un piccolo commerciante rispettare la legge in diversi paesi. Potrebbe impedire ad alcuni operatori di offrire i propri beni o servizi oltre frontiera. Tuttavia, nella pratica:

1. La legislazione dell'UE armonizza una parte importante delle norme in materia di protezione dei consumatori. Ciò significa che, in linea di principio, le stesse norme si applicano in tutti i paesi dell'UE.

che il consumatore comprenda facilmente tali informazioni. Secondo lo [studio della Commissione europea sull'applicazione della direttiva sui diritti dei consumatori](#), 15 Stati membri dell'UE hanno introdotto requisiti linguistici nella legislazione nazionale (pagg. 29-32).

¹⁹ Per maggiori informazioni, cfr. cause riunite C 585/08 e C 144/09 Peter Pammer e Hotel Alpenhof GesmbH

2. Anche se, su alcuni elementi, sussistono differenze tra gli Stati Membri, ciò non significa che non sia consentito che i vostri contratti con i consumatori siano concepiti in base alla vostra legislazione: come spiegato in precedenza, potete concordare con il consumatore sul fatto che dovrebbe essere applicabile un'altra legge, nel qual caso dovete solo rispettare il diritto obbligatorio in materia di consumatori dello Stato Membro in cui il consumatore vive.
3. In pratica, la legislazione obbligatoria in materia di tutela dei consumatori di un altro Stato Membro sarà pertinente solo se le sue norme sono più protettive di quelle del vostro ordinamento giuridico o della legge concordata con il consumatore. Ciò potrebbe verificarsi nel caso in cui, ad esempio, il periodo di garanzia legale della legge del consumatore sia più lungo di quello previsto dalla vostra legge.
4. Attraverso i moduli di formazione in materia di diritto dei consumatori, sarete in grado di sapere in anticipo quali requisiti aggiuntivi possono applicarsi in quale altro Stato Membro intendete dirigere le vostre attività commerciali.
5. La questione della legge applicabile è spesso rilevante solo in caso di disaccordo con il consumatore. Molti malintesi possono essere risolti amichevolmente o utilizzando il vostro servizio di reclamo interno.

In caso di controversia in un contratto transfrontaliero di questo tipo, quale tribunale è competente?

Se, con le vostre offerte, dirigete le vostre attività verso consumatori di un altro paese dell'UE e abbiate una controversia con un consumatore di un altro paese dell'UE, siate consapevoli del fatto che il tribunale competente a decidere in merito a tale controversia sarà sempre quello del paese in cui il consumatore vive. Non è possibile citare in giudizio il consumatore dinanzi a un tribunale di un altro paese e se si stabilisce tale opzione nei termini e nelle condizioni, si rischia una grave multa. Il consumatore, al contrario, ha la possibilità di citare in giudizio anche voi dinanzi al vostro tribunale di casa. Per i casi transfrontalieri, al fine di facilitare la risoluzione delle controversie, l'UE ha istituito una piattaforma ODR che consente di mantenere i contatti tra i sistemi ADR nei diversi Stati membri²⁰.

Esempio: se sei un commerciante francese con sede nel Nord della Francia che vende i tuoi prodotti a consumatori belgi in Belgio, non puoi stabilire nei tuoi termini e condizioni che, in caso di controversia, gli unici tribunali competenti a risolvere la controversia sono i tribunali del Nord Francia.

²⁰ Cfr. modulo 5 del presente manuale.

Allegato

Lista di controllo per i commercianti:

Per essere sicuri, controllare sempre:

1. se il diritto di recesso del consumatore esiste per il tipo di consumatore contratto che si sta concludendo;
2. di aver informato il consumatore tempestivamente e chiaramente del suo diritto di ritiro;
3. di aver informato il consumatore tempestivamente e chiaramente che, in caso di decisione di recedere dal contratto, il consumatore deve sostenere le spese di restituire il prodotto al commerciante;
4. di aver fornito al consumatore il modulo di recesso modello;
5. che, se il consumatore sceglie di recedere da un contratto, si rispettano tutti i obblighi, in particolare quelli relativi al rimborso integrale del consumatore.

Allegato 1 – Modello di modulo di recesso di cui all'allegato IB della direttiva sui diritti dei consumatori

(Compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto) —

- *[In questo caso il nome, l'indirizzo geografico e, se disponibile, l'indirizzo e-mail del professionista devono essere inseriti dal professionista]:*
- Io/Noi (*) informiamo che/noi (*) recediamo dal mio/nostro (*) contratto di vendita dei seguenti beni (*)/per la fornitura del seguente servizio (*),
- Ordinato il (*)/ricevuto il (*),
- Nome del/dei consumatore/i;
- Indirizzo dei consumatori,
- Firma del consumatore o dei consumatori (*solo se il presente modulo è notificato su supporto cartaceo*),
- [Data]

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

consumerlawready.eu



Funded by
the European Union