



# Contratti a distanza

## Cosa sono?

Contratti aventi per oggetto la vendita di beni mobili o la prestazione di servizi e stipulati tra un consumatore e un professionista, che impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza per contattare il consumatore, condurre la trattativa e concludere il contratto.

Tecnica di comunicazione a distanza: qualunque mezzo la cui utilizzazione consenta di concludere un contratto senza che a tal fine si renda necessaria la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore.

## Informazione

**Prima della conclusione del contratto devi ricevere dal professionista le seguenti informazioni:**

- identità del professionista e, in caso di contratti che prevedono il pagamento anticipato, l'indirizzo del professionista;
- caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- prezzo del bene o del servizio, comprese tutte le tasse e le imposte;
- spese di consegna;
- modalità del pagamento, della consegna del bene o della prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto;
- esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso, nei casi previsti dalla legge;
- modalità e tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;
- costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza, quando è calcolato in modo diverso dalla tariffa di base;
- durata della validità dell'offerta e del prezzo;
- durata minima del contratto in caso di contratti per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi ad esecuzione continuata o periodica.

- Le **informazioni** devono essere fornite **in modo chiaro e comprensibile**, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili.
- Lo **scopo commerciale** delle informazioni deve essere **inequivocabile**.

**In caso di comunicazioni telefoniche:** deve esserti subito dichiarata in modo inequivocabile l'identità del professionista e lo scopo commerciale della telefonata. Diversamente il contratto è nullo.

**In caso di commercio elettronico e di utilizzo della posta elettronica:** la normativa specifica prevede che oltre a queste informazioni debbano esserti fornite tutte le informazioni utili a contattare rapidamente il prestatore e di comunicare direttamente ed efficacemente con lo stesso, compreso l'indirizzo di posta elettronica; tutti i dati che certificano la regolarità del titolo professionale del prestatore, compreso lo Stato membro in cui è stato rilasciato.

## Conferma scritta

Prima della conclusione del contratto **devi ricevere per iscritto o su altro supporto duraturo a tua disposizione la conferma di tutte le informazioni e:**

- le condizioni e le modalità di esercizio del diritto di recesso;
- l'indirizzo della sede del professionista dove puoi presentare reclami;
- i servizi di assistenza e le garanzie commerciali esistenti;
- le condizioni di recesso dal contratto in caso di durata indeterminata o superiore ad un anno.

## Esecuzione

Il professionista deve eseguire l'ordinazione **entro 30 giorni dal giorno successivo a quello in cui hai trasmesso l'ordinazione**.

Se il professionista non può eseguire l'ordinazione, per la mancanza di indisponibilità, anche temporanea, del bene o del servizio richiesto, entro il termine dei 30 giorni deve informarti e provvedere al rimborso delle somme, che eventualmente hai già corrisposte per il pagamento della fornitura.

## Fornitura non richiesta

**In mancanza di una tua ordinazione è vietata la fornitura di beni o servizi che comporti una richiesta di pagamento e non sei tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva.**

Il professionista non può considerare un consenso la tua mancata risposta.

Se non intendi acquistare il bene o il servizio che ti è stato fornito senza una tua preventiva richiesta, non sei obbligato a fare nulla. È l'imprenditore che deve venire a riprendersi ciò che ti ha fornito senza un tuo previo ordinativo: nessuna somma può esserti richiesta da parte dell'imprenditore, che non può nemmeno pretendere che tu provveda alla spedizione del bene.

## Diritto di recesso

Entro **10 giorni lavorativi**

- dal giorno del ricevimento del bene per i contratti di fornitura di beni;
- dal giorno della conclusione del contratto per i contratti di prestazione di servizi.

## Eccezione

Entro **90 giorni**

- dal giorno del ricevimento del bene per i contratti di fornitura di beni;
- dal giorno della conclusione del contratto per i contratti di prestazione di servizi.

Quando il professionista non rispetta gli obblighi di informazione o fornisce un'informazione incompleta o errata che non ti permette il corretto esercizio del diritto di recesso.

## Modalità per recedere

Devi inviare comunicazione scritta alla sede del professionista con **raccomandata con avviso di ricevimento**. Oppure con telegramma, telex, posta elettronica e fax da confermare però con raccomandata entro 48 ore.

Se espressamente previsto nell'offerta o nell'informazione concernente il diritto di recesso, al posto della comunicazione basta la restituzione della merce ricevuta.

## Esclusione del recesso

Salvo diverso accordo con il professionista, non puoi esercitare il diritto di recesso nei casi:

- a) di fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata, con l'accordo del consumatore, prima dei 10 giorni lavorativi (cautela dunque nell'acconsentire all'immediata esecuzione del servizio!!!);
- b) di fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare;
- c) 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;
- d) di fornitura di prodotti audiovisivi o di software informatici sigillati, aperti dal consumatore;
- e) di fornitura di giornali, periodici e riviste;
- f) di servizi di scommesse e lotterie.

### Gli esclusi

Sono esclusi dalle regole previste per i contratti a distanza:

- a) i contratti di fornitura di generi alimentari, di bevande o di altri beni per uso domestico di consumo corrente forniti al tuo domicilio, al tuo luogo di residenza o al tuo luogo di lavoro, da distributori che effettuano giri frequenti e regolari;
- b) i contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero, quando all'atto della conclusione del contratto il professionista si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito.

### Da ricordare

- Restituisci il bene in normale stato di conservazione, secondo le modalità ed i tempi previsti dal contratto e comunque non prima di 10 giorni lavorativi dal ricevimento.
- Paga solo le spese dirette di restituzione del bene al mittente se espressamente previsto dal contratto.
- Il professionista dovrà rimborsarti le somme versate comprese quelle versate come caparra, entro 30 giorni dalla data in cui ha conosciuto il recesso.
- Se hai un contratto di credito, si considera sciolto di diritto, senza alcuna penalità e spetta al professionista comunicare l'avvenuto recesso al terzo concedente il credito.