



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA  
DI TORINO



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI TORINO

# **L'ABC del consumatore**



# Indice

[Acquisti online](#)

[Associazioni dei consumatori](#)

[Azioni di classe](#)

[Consumatore](#)

[Chiamate indesiderate o chiamate a scopo pubblicitario](#)

[Clausole vessatorie](#)

[Comunicazioni indesiderate](#)

[Condizioni generali di contratto](#)

[Consegna dei beni](#)

[Contratti a distanza](#)

[Contratti negoziati fuori dei locali commerciali](#)

[Credito al consumo](#)

[Forniture non richieste](#)

[Garanzia](#)

[Giudice competente](#)

[Mezzi di pagamento](#)

[Multiproprietà](#)

[Pagamenti supplementari](#)

[Pratiche commerciali aggressive](#)

[Pratiche commerciali ingannevoli](#)

[Pratiche commerciali scorrette](#)

[Prodotti difettosi](#)

[Prodotti pericolosi](#)

[Recesso](#)

[Risoluzione](#)

[Televendite](#)

## A

**ACQUISTI ONLINE:** Sono acquisti online sia quelli che avvengono attraverso la compilazione di un apposito **form** messo a disposizione del professionista, sia quelli che avvengono attraverso uno scambio di corrispondenza tramite **email**.

In entrambi i casi, si tratta di [CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA](#) e il consumatore ha diritto di [RECEDERE](#) dal contratto entro quattordici giorni.

Nel caso di compilazione di form, le caselle la cui spunta comporta accettazione di costi supplementari (ad esempio, spese di consegna o spese per l'utilizzo di un determinato mezzo di pagamento) non possono essere preselezionate dal prestatore del servizio. Nel caso in cui siano preselezionate, il consumatore ha diritto di rifiutare il pagamento e, se già corrisposto, ha diritto al rimborso.

Il prestatore del servizio deve sempre rendere accessibile al consumatore una copia del contratto (ad esempio attraverso un link del sito o inviandogliene una copia elettronica), e deve fornire al consumatore gli estremi a cui poter essere agevolmente contattato.

Se il contratto prevede a carico del consumatore un obbligo di pagamento, questo obbligo deve essere portato espressamente a conoscenza del consumatore prima che concluda il contratto. Ad esempio, se l'inoltro dell'ordine avviene attraverso un pulsante, il pulsante deve riportare la dicitura "ordine con obbligo di pagamento" o simile. Se così non avviene il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

**ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI:** Le associazioni dei consumatori sono le associazioni che hanno come scopo esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori.

La legge vieta alle associazioni dei consumatori di pubblicizzare beni o servizi di terzi e di avere ogni connessione di interessi con imprese di produzione o di distribuzione.

Presso il Ministero dello sviluppo economico è istituito un elenco delle **associazioni dei consumatori rappresentative** a livello nazionale.

Solo le associazioni iscritte nell'elenco possono agire in giudizio per la tutela degli interessi collettivi dei consumatori. In particolare, quando vi è una violazione dei diritti dei consumatori, tali associazioni possono chiedere al giudice di ordinare al professionista di cessare gli atti e i comportamenti lesivi e di adottare le misure idonee a eliminare i danni. Così, ad esempio, le associazioni iscritte nell'elenco possono agire in giudizio per chiedere la cessazione di una [PRATICA COMMERCIALE SCORRETTA](#), o l'accertamento di [VESSATORIETÀ](#) di determinate clausole contrattuali.

Il consumatore può verificare sul sito internet del Ministero dello sviluppo economico ([http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/component/content/article?id=20\\_03220](http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/component/content/article?id=20_03220)) quali sono le associazioni registrate che, in quanto tali, possono anche agire in giudizio per la tutela degli interessi collettivi dei consumatori.

Il consumatore può inoltre incaricare qualsiasi associazione (anche non registrata) di promuovere un'[AZIONE DI CLASSE](#).



**AZIONI DI CLASSE:** Spesso uno stesso comportamento scorretto da parte di un professionista danneggia una molteplicità di consumatori. Ad esempio, se un fornitore di servizio telefonico non comunica correttamente l'esistenza di costi supplementari, tutti gli utenti coinvolti da tale pratica avranno diritto alla restituzione di quanto indebitamente pagato.

Al fine di facilitare i consumatori, è possibile promuovere un'azione di classe. Tutti i consumatori che hanno subito un danno analogo da parte dello stesso professionista possono aderire all'azione di classe. In questo modo i costi del giudizio sono divisi tra una pluralità di consumatori e i singoli consumatori non hanno bisogno dell'assistenza di un legale.

L'azione di classe può essere proposta direttamente dai consumatori, attraverso un legale, oppure si può dare mandato ad un'associazione di consumatori (anche non registrata).

Nel nostro esempio, l'azione di classe accerterà l'esistenza di una scorrettezza da parte del fornitore di servizi telefonici; ovviamente i singoli consumatori dovranno dimostrare le somme che hanno effettivamente indebitamente pagato per poterne ottenere la restituzione.

**Attenzione:** l'adesione all'azione di classe comporta la rinuncia ad un'azione autonoma contro il professionista.

**Cosa può fare il consumatore?** Se il singolo consumatore pensa che ne esistano le condizioni, può rivolgersi ad un legale o ad un'associazione per promuovere un'azione di classe o verificare se ve ne sono già in corso.

Il consumatore, se è a conoscenza di un'azione di classe già esercitata da un'associazione di consumatori o da altri singoli consumatori, può aderire all'azione di classe (anche senza l'assistenza di un legale) entro il termine fissato dal giudice.



## C

**CONSUMATORE:** Il consumatore è definito dalla legge come la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

È dunque consumatore solo la persona fisica, mentre non può essere considerato consumatore un ente collettivo, come un'associazione o una società. Però i contratti conclusi a nome del condominio rientrano nella tutela del consumatore in quanto si considerano conclusi con i singoli condomini.

Per essere qualificato come consumatore è inoltre necessario agire per scopi completamente estranei all'attività svolta professionalmente o imprenditorialmente. Così, ad esempio, un soggetto che esercita la professione di avvocato non è considerato consumatore se acquista una libreria per il proprio studio, mentre è consumatore se acquista la stessa libreria per la propria abitazione.

Nel caso in cui un soggetto acquisti un bene funzionale sia alla propria attività professionale, sia alla propria vita privata (ad esempio, un cellulare usato anche per esigenze lavorative), deve aversi riguardo, per valutare se il soggetto può considerarsi un consumatore, all'uso prevalente che viene fatto di quel bene.

**Perché è importante sapere se sono un consumatore?** Sapere se un soggetto può essere qualificato o meno come consumatore è importante in quanto la legge prevede tutele particolari solo per i consumatori.

Così, ad esempio, solo il consumatore può esercitare il diritto di [RECESSO](#) dai [CONTRATTI A DISTANZA](#) e dai [CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI](#), ha diritto alla [GARANZIA](#) legale di conformità ed è tutelato contro le CLAUSOLE VESSATORIE inserite nei contratti conclusi con il professionista.

Vi sono dei casi in cui la legge estende la protezione prevista per i consumatori anche ad altri soggetti: ad esempio, il divieto di porre in essere [PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE](#) opera nei confronti non solo dei consumatori, ma anche delle microimprese (definite come quegli enti che esercitano un'attività economica occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo inferiore a due milioni di euro).

**CHIAMATE INDESIDERATE o CHIAMATE A SCOPO PUBBLICITARIO:** la legge consente di effettuare **chiamate telefoniche** pubblicitarie anche senza il consenso del destinatario, utilizzando i dati estratti dai pubblici elenchi telefonici. Al fine di evitare tali comunicazioni, è possibile tuttavia iscriversi al **Registro pubblico delle opposizioni**. L'iscrizione a tale registro impedisce di utilizzare i dati (numero di telefono e indirizzo) contenuti negli elenchi pubblici per effettuare chiamate e anche inviare per posta comunicazioni pubblicitarie.

Se invece un numero non è contenuto in un elenco pubblico, non può essere utilizzato per chiamate telefoniche senza il consenso del destinatario.

Le telefonate effettuate senza l'intervento di un operatore, attraverso sistemi automatizzati, sono in ogni caso vietate, anche se l'interessato non si è iscritto al Registro pubblico delle opposizioni, salvo che il destinatario delle chiamate abbia prestato il proprio consenso.

In ogni caso, gli operatori che effettuano telefonate pubblicitarie sono obbligati a specificare che si tratta di una comunicazione commerciale e devono indicare il soggetto per conto del quale la comunicazione è effettuata.

**Cosa si può fare per evitare chiamate indesiderate?** L'interessato, se non desidera che il proprio numero contenuto negli elenchi pubblici telefonici sia utilizzati per scopi pubblicitari, deve iscriversi al **Registro pubblico delle opposizioni**, secondo le modalità indicate sul sito [www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it).

In ogni caso, se comunque non desidera ricevere telefonate da un determinato operatore commerciale, può comunicare la propria **opposizione** a tale operatore commerciale. È opportuno effettuare tale comunicazione in forma scritta, ad esempio attraverso l'invio di una email, un fax o una lettera raccomandata, in cui si comunica all'operatore di opporsi all'utilizzo del proprio numero di telefono per finalità pubblicitarie.

In tutti i casi in cui venga effettuata una chiamata a scopo pubblicitario in violazione delle regole in materia (cioè: quando il destinatario è iscritto al Registro pubblico delle opposizioni; oppure quando il numero non è contenuto negli elenchi pubblici; oppure quando il destinatario ha fatto specifica opposizione contro quell'operatore commerciale) è possibile effettuare una **segnalazione** all'Autorità garante per la protezione dei dati personali secondo le modalità indicate sul sito <http://www.garanteprivacy.it/telemarketing>.

**CLAUSOLE VESSATORIE:** Le clausole vessatorie sono clausole contrattuali che determinano a svantaggio del consumatore un significativo **squilibrio** dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

Facciamo alcuni esempi:

- a) è vessatoria la clausola in base alla quale il professionista è libero di recedere dal contratto senza dare un ragionevole preavviso;
- b) è vessatoria la clausola che consente al professionista di modificare le condizioni contrattuali senza un giustificato motivo;
- c) è vessatoria la clausola che consente al professionista di determinare il prezzo dei beni o servizi dopo la stipula del contratto, senza consentire al consumatore di recedere se l'aumento di prezzo è sostanziale;
- d) è vessatoria la clausola che prevede a carico del consumatore, in caso di inadempimento o ritardo, una penale di importo manifestamente eccessivo.

Si considera vessatoria anche quella clausola che non indica in maniera chiara le prestazioni a carico, rispettivamente, del professionista e del consumatore (ad esempio,

qualora non evidenzi in maniera comprensibile i costi complessivi a carico del consumatore).

La legge vieta al professionista di inserire nelle [CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO](#) stipulato con il consumatore clausole vessatorie.

**Attenzione:** le clausole vessatorie sono ammesse se sono state concordate dalle parti a seguito di una **trattativa individuale**. Se cioè la clausola è stata predisposta sulla base di una specifica trattativa e in vista di quel singolo contratto, non si considera vessatoria.

Il consumatore non è vincolato dalle clausole vessatorie, che sono **nulle** e, dunque, prive di efficacia.

**Cosa può fare il consumatore?** Se il consumatore sospetta che il contratto contenga clausole vessatorie, è opportuno, data la complessità della materia, rivolgersi a un legale. Il consumatore potrà così scoprire se determinate pretese del professionista, fondate sulle clausole sospette, siano realmente fondate.

È possibile anche rivolgersi alle [ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI](#) registrate, che possono agire in giudizio per chiedere al giudice di vietare per il futuro al professionista l'utilizzo delle clausole vessatorie nelle condizioni generali di contratto.

**COMUNICAZIONI INDESIDERATE:** La legge vieta di inviare comunicazioni commerciali con scopi pubblicitari senza aver prima acquisito il consenso del destinatario. Così, ad esempio, gli operatori commerciali non possono inviare email o sms pubblicitari senza aver previamente richiesto il consenso dell'interessato.

Spesso gli operatori commerciali richiedono l'autorizzazione a inviare comunicazioni pubblicitarie in occasione dell'acquisto di beni o servizi da parte del consumatore, attraverso l'utilizzo di moduli prestampati in cui si chiede di spuntare la casella in cui si presta il consenso a ricevere materiale pubblicitario. Gli operatori commerciali non possono tuttavia preselezionare tale casella.

Fanno eccezione solo le comunicazioni per posta cartacea, che possono essere effettuate anche senza un previo consenso ma solo utilizzando gli indirizzi contenuti nei pubblici elenchi.

**Cosa si può fare per evitare comunicazioni pubblicitarie?** Chi non desidera ricevere comunicazioni a contenuto pubblicitario da un determinato operatore commerciale, può comunicare la propria opposizione a tale operatore commerciale. È opportuno effettuare tale comunicazione in forma scritta, ad esempio attraverso l'invio di una email, un fax o una lettera raccomandata, in cui si comunica all'operatore di opporsi all'utilizzo dei propri contatti per finalità pubblicitarie. È possibile comunicare la propria opposizione anche se si è precedentemente autorizzato l'invio di comunicazioni.

In tutti i casi in cui venga effettuata una comunicazione pubblicitaria in violazione delle regole in materia (cioè: quando il destinatario non ha mai espresso il consenso a ricevere le comunicazioni, oppure quando il destinatario ha fatto specifica opposizione contro quell'operatore commerciale) è possibile effettuare una segnalazione all'Autorità

garante per la protezione dei dati personali secondo le modalità indicate sul sito <http://www.garanteprivacy.it/telemarketing>.

**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO:** Solitamente i rapporti di consumo sono disciplinati da contratti predisposti dai professionisti, sul cui contenuto i consumatori non hanno possibilità di incidere. A tal fine, i professionisti utilizzano condizioni generali, che sono volte a regolare in serie i rapporti contrattuali conclusi nell'ambito della loro attività imprenditoriale o professionale per la vendita di beni o servizi.

I consumatori, se intendono acquistare i beni messi a disposizione dal professionista o ad avvalersi dei suoi servizi, sono solitamente invitati ad accettare le condizioni generali di contratto, talvolta tramite la compilazione di moduli o formulari messi a disposizione dal professionista. In altri casi le condizioni di contratto possono essere rese note in altro modo (ad esempio, attraverso l'affissione nei locali del professionista).

**Quali sono gli obblighi del professionista?** La legge impone al professionista di portare a conoscenza del consumatore le condizioni generali prima della stipula del contratto e a redigerle in maniera chiara e comprensibile. In nessun caso il professionista potrà invocare condizioni generali di contratto che non sono state rese note al consumatore.

La legge vieta inoltre di inserire nelle condizioni generali di contratto alcune clausole lesive dei diritti dei consumatori ([CLAUSOLE VESSATORIE](#)). Queste, se comunque inserite nelle condizioni generali, non vincolano il consumatore.

**CONSEGNA DEI BENI:** Se il consumatore acquista un bene da un professionista, ha diritto che il bene gli sia consegnato entro il termine previsto nel contratto di vendita. Se il contratto di vendita non prevede un termine per la consegna dei beni, il venditore è obbligato a consegnare il bene al consumatore al più tardi entro **trenta giorni** dalla stipula del contratto.

**Cosa può fare il consumatore se il venditore non consegna il bene?** Se il venditore non consegna il bene entro il termine previsto dal contratto o, in mancanza, entro trenta giorni dalla stipula, il consumatore deve invitarlo a effettuare la consegna indicando un termine ulteriore, ragionevole secondo le circostanze (**termine supplementare**). È opportuno che il consumatore effettui tale richiesta per iscritto e che preveda un termine di almeno quindici giorni, salvo particolari ragioni di urgenza.

**Attenzione:** Il consumatore non è tenuto a concedere al venditore un termine supplementare se, scaduto il termine inizialmente previsto, egli non ha più interesse a ricevere il bene (ad esempio se il professionista tarda nella consegna di alcuni panettoni prevista per il 23 dicembre). Se lo ritiene, il consumatore può esplicitamente informare il professionista prima della conclusione del contratto che la consegna entro una certa data è essenziale.





Se il venditore non consegna il bene entro il termine supplementare (o entro il termine inizialmente previsto se era essenziale), il consumatore ha diritto di **risolvere** immediatamente il contratto, tramite apposita comunicazione per iscritto al venditore. A seguito di tale comunicazione il contratto è sciolto e il consumatore non è più tenuto a pagare il prezzo.

Se il consumatore ha già pagato (in tutto o in parte) il corrispettivo, ha diritto al **rimborso** immediato delle somme versate; a tal fine, è opportuno che il consumatore, nella comunicazione al venditore, oltre a richiedere espressamente la restituzione delle somme versate, indichi anche le modalità del rimborso (ad esempio, riaccredito sulla carta di credito se questa era stata utilizzata per il pagamento, bonifico indicando le coordinate bancarie, invio di un assegno indicando l'indirizzo a cui inviarlo).

Il consumatore può però avere interesse, nonostante il ritardo, a ricevere comunque il bene (ad esempio, se si tratta di un esemplare unico o di un bene che il consumatore non riesce a reperire agevolmente altrove). A tal fine egli comunque scegliere di pretendere comunque la **consegna** del bene (se del caso agendo in giudizio).

In ogni caso, il consumatore ha diritto al **risarcimento** dei danni eventualmente patiti a causa del ritardo o della mancata consegna del bene.

**Chi è responsabile se la spedizione del bene non va a buon fine?** Il venditore può consegnare personalmente (o tramite i propri addetti) il bene al consumatore. In questo caso egli è responsabile del buon fine della spedizione.

Il bene può però anche essere spedito tramite un **vettore** (ad esempio, un corriere).

Se il venditore provvede alla spedizione del bene scegliendo egli stesso il vettore, oppure se indica al consumatore di quale vettore avvalersi, rimane responsabile del buon fine della spedizione. Questo significa che, se durante la spedizione il bene viene perso o deteriorato, o semplicemente se la consegna avviene in ritardo, il professionista è responsabile nei confronti del consumatore. Il consumatore potrà dunque chiedere al venditore di spedirgli nuovamente il bene (se questo è andato perso) o di intervenire per riparare o sostituire il bene (se questo è stato danneggiato, cfr. [GARANZIA](#)), oltre al risarcimento dei danni eventualmente patiti.

Se invece è il consumatore a scegliere autonomamente (non, dunque, su proposta del venditore) il vettore per la spedizione, allora egli non potrà rivolgersi al venditore in caso di perdita o deterioramento del bene intervenuti durante la spedizione, ma potrà far valere i suoi diritti unicamente contro il vettore.

**CONTRATTI A DISTANZA:** Sempre più spesso i consumatori stipulano contratti attraverso mezzi di comunicazione a distanza: così, in caso di beni o servizi acquistati online, per telefono o per corrispondenza. La mancanza di un contatto fisico tra consumatore e professionista può portare il consumatore a effettuare scelte di consumo poco consapevoli.

Per tale motivo, la legge predispone particolari tutele per il consumatore che abbia concluso un contratto a distanza, da intendersi come quel contratto stipulato tra

professionista e consumatore senza la presenza fisica simultanea di professionista e consumatore, mediante l'uso di mezzi di comunicazione a distanza.

Attenzione, però: si considerano contratti a distanza solo quelli conclusi nell'ambito di un sistema di vendita o prestazioni di servizi a distanza organizzato dal professionista. Ciò vuol dire, ad esempio, che non si applicano le regole sul contratto a distanza se, occasionalmente, un contratto è concluso via mail tra un negoziante e un consumatore, ma solo se il negoziante ha predisposto una piattaforma per la vendita online.

### **Quali sono i diritti dei consumatore nei contratti conclusi a distanza?**

Innanzitutto, il professionista è obbligato a fornire al consumatore, prima della stipula del contratto, una serie di **informazioni**. Così, il consumatore ha diritto di essere chiaramente informato sulle caratteristiche principali dei beni e servizi offerti, sull'identità e i dati di contatto del professionista, sul prezzo totale dei beni comprensivo di imposte e spese aggiuntive (ad esempio, le spese di spedizione o le spese collegate all'utilizzo di determinati mezzi di pagamento), sul suo diritto di recedere dal contratto, sulle modalità di pagamento.

Nel caso di contratti stipulati **online**, se il contratto prevede a carico del consumatore un obbligo di pagamento, questo obbligo deve essere portato espressamente a conoscenza del consumatore prima che concluda il contratto. Ad esempio, se l'inoltro dell'ordine avviene attraverso un pulsante, il pulsante deve riportare la dicitura "ordine con obbligo di pagamento" o simile. Se così non avviene il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

Se il professionista contatta il consumatore **per telefono** al fine di stipulare il contratto, il consumatore non è vincolato dal contratto fino a che non sottoscrive l'offerta inviata gli in cartaceo oppure fino a che non sottoscrive l'offerta tramite firma digitale. Dunque il mero contatto telefonico non è mai sufficiente.

Anche nel caso di contratti stipulati online, dopo la stipula del contratto il professionista deve inviare al consumatore la conferma del contratto concluso su un supporto durevole (che potrebbe anche essere un file informatico).

Dopo la stipula del contratto, il consumatore ha diritto di **recedere** senza dover fornire alcuna giustificazione entro quattordici giorni dalla consegna del bene o dalla stipula del contratto se il contratto riguarda la prestazione di un servizio ([DIRITTO DI RECESSO o RIPENSAMENTO](#)).

**Cosa può fare il consumatore?** Dopo aver stipulato il contratto, il consumatore ha diritto di:

1. [RECEDERE](#) dal contratto;
2. non pagare eventuali costi aggiuntivi richiesti dal professionista se questi non lo ha informato di tali costi prima della stipula del contratto;
3. esercitare tutti i normali rimedi in caso di bene difettoso ([GARANZIA](#)) o di non adempimento del servizio.



**CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI:** Capita che il consumatore sia avvicinato dal professionista al di fuori dei locali commerciali del professionista stesso, cioè dei locali adibiti alla vendita in cui il professionista esercita abitualmente la propria attività. Ad esempio, il consumatore può essere avvicinato dal professionista per strada o attraverso visite nella sua abitazione. In questi casi, c'è il rischio che il consumatore venga preso di sorpresa e concluda dunque un contratto in maniera poco meditata. Il legislatore predispone dunque una particolare tutela in caso di contratti conclusi fuori dei locali commerciali.

Rientrano nella categoria dei contratti negoziati fuori dei locali commerciali anche i contratti:

- a. conclusi all'interno dei locali del professionista ma dopo che il consumatore è stato avvicinato dal professionista in un luogo diverso dai locali commerciali (ad esempio, quando il consumatore viene avvicinato per strada da un addetto di un negozio che lo invita ad entrare nel locale commerciale per stipulare un abbonamento);
- b. stipulati mediante un mezzo di comunicazione a distanza (online, per telefono, per corrispondenza) ma dopo che il consumatore è stato avvicinato dal professionista in un luogo diverso dai locali commerciali;
- c. stipulati durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista al fine di promuovere la vendita di beni o servizi al consumatore.

**Quali sono i diritti del consumatore nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali?** Prima della stipula del contratto, il professionista è obbligato a fornire al consumatore una serie di **informazioni**. Così, il consumatore ha diritto di essere chiaramente informato sulle caratteristiche principali dei beni e servizi offerti, sull'identità e i dati di contatto del professionista, sul prezzo totale dei beni comprensivo di imposte e spese aggiuntive (ad esempio, le spese di spedizione), sul suo diritto di recedere dal contratto, sulle modalità di pagamento. Le informazioni devono essere fornite su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su altro supporto durevole.

Dopo la stipula del contratto, il consumatore ha diritto di **recedere** senza dover fornire alcuna giustificazione entro quattordici giorni dalla consegna del bene o dalla stipula del contratto se il contratto riguarda la prestazione di un servizio ([DIRITTO DI RECESSO o RIPENSAMENTO](#)).

**Attenzione:** il diritto di recesso può essere esercitato solo se il corrispettivo che il consumatore deve pagare è superiore a 50,00 euro. Se il consumatore ha stipulato contestualmente più contratti, il diritto di recesso può essere esercitato se l'importo totale, riferito a tutti i contratti stipulati, che il consumatore deve pagare è superiore a 50,00 euro.

**Cosa può fare il consumatore?** Dopo aver stipulato il contratto, il consumatore ha diritto di:

1. [RECEDERE](#) dal contratto;
2. non pagare eventuali costi aggiuntivi richiesti dal professionista se questi non lo ha informato di tali costi prima della stipula del contratto;

3. esercitare tutti i normali rimedi in caso di bene difettoso (garanzia) o di non adempimento del servizio.

**CREDITO AL CONSUMO:** Capita che i consumatori si trovino nell'impossibilità di acquistare un bene o servizio a causa della difficoltà di reperire la necessaria liquidità e versare il prezzo in un'unica soluzione. Al fine di agevolare gli acquisti dei consumatori, i venditori di beni o i fornitori di servizi possono prevedere dilazioni di pagamento o la rateizzazione del prezzo. È inoltre possibile che intervenga un finanziatore esterno (come una banca) che faccia credito al consumatore, attraverso un prestito.

La legge promuove la concessione di credito ai consumatori ma, al contempo, in considerazione della posizione di debolezza in cui versa il consumatore, appresta specifiche tutele in suo favore. In particolare, la legge detta una specifica disciplina per le concessioni di credito ai consumatori effettuate sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria, comprese tra i 200,00 e i 75.000,00 euro, esclusi i finanziamenti destinati all'acquisto di beni immobili.

**Quali sono gli obblighi del finanziatore?** Il credito al consumo può essere erogato:

- da parte di soggetti al tal fine abilitati, ad esempio banche o altri istituti di credito;
- direttamente dai venditori di beni o servizi, i quali tuttavia possono concedere credito solo sotto forma di dilazione di pagamento (non possono dunque erogare prestiti) e non possono chiedere il pagamento di interessi.

La legge impone al finanziatore di **informare** il consumatore, prima della stipula del contratto, di tutte le condizioni della concessione del credito. In particolare, il consumatore deve ricevere le seguenti informazioni:

a. Importo totale del credito, condizioni di erogazione e di rimborso.

**Attenzione:** se tali elementi non sono indicati nel contratto, il contratto è nullo. In tal caso, il consumatore deve restituire le sole somme utilizzate (senza interessi) e può restituirle a rate, con la stessa periodicità prevista nel contratto nullo o, in mancanza di alcuna previsione sul punto, in trentasei rate mensili.

b. Durata del contratto.

**Attenzione:** se il contratto non specifica la durata del credito, questa è di trentasei mesi.

c. Eventuali servizi accessori cui il consumatore deve aderire per poter accedere al credito (ad esempio, polizze assicurative).

d. Il tasso di interesse, specificando se fisso o variabile

e. TAEG (tasso annuo effettivo globale), che indica il costo totale del credito espresso in percentuale annua dell'importo totale del credito, comprensivo del tasso di interesse e di tutti gli altri costi connessi al credito (ad esempio i costi di eventuali servizi accessori, come i premi assicurativi). Il finanziatore non può chiedere il pagamento di costi ulteriori rispetto a quanto indicato nel TAEG comunicato al consumatore prima della stipula del contratto.

**Attenzione:** se il TAEG non è stato comunicato al consumatore prima della



stipula del contratto, il costo del credito equivale al tasso nominale minimo dei buoni del tesoro annuali o di altri titoli simili indicati dal Ministero dell'economia e delle finanze.

La legge consente al professionista di **modificare unilateralmente** le condizioni contrattuali, ma con i seguenti limiti:

- la possibilità di modifica deve essere prevista nel contratto;
- deve esservi un giustificato motivo;
- se il contratto è a tempo determinato, il professionista non può modificare il tasso di interesse;
- il finanziatore deve comunicare al consumatore le modifiche con un preavviso di due mesi; il consumatore ha a questo punto la possibilità di recedere dal contratto, senza spese (e dovrà in tal caso restituire la somma); se il consumatore non recede, le modifiche si intendono approvate.

**Cosa può fare il consumatore?** Il consumatore ha diritto di **recedere** dal contratto:

1. Entro **quattordici giorni** dalla stipula del contratto o da quando ha ricevuto tutte le informazioni sul contratto concluso, senza dover fornire alcuna giustificazione, tramite comunicazione scritta al finanziatore. Entro trenta giorni dal recesso, il consumatore ha l'obbligo di restituire le somme eventualmente già utilizzate, gli interessi maturati su tali somme sino al momento della restituzione e le somme corrisposte dal finanziatore alla pubblica amministrazione di cui non si possa chiedere la restituzione. Il finanziatore non può chiedere altre somme oltre a queste.
2. Se il contratto è a tempo indeterminato, il consumatore può recedere dal contratto in ogni momento, senza penalità, con un preavviso non superiore a un mese.

Il consumatore ha diritto di **rimborsare anticipatamente**, in qualunque momento, in tutto o in parte, il credito. In tal caso, il consumatore non deve pagare gli interessi e gli altri costi dovuti per la vita residua del credito.

**Attenzione:** il finanziatore può tuttavia richiedere al consumatore un equo indennizzo non superiore all'1% dell'importo rimborsato se la vita residua del credito è superiore a un anno, o allo 0,5% se la vita residua è pari o inferiore a un anno.

**Cosa può fare il consumatore se il fornitore del bene o servizio non adempie?**

Il consumatore accede al credito al consumo per acquistare beni e servizi. Se il fornitore del bene o del servizio risulta **inadempiente** (ad esempio, non consegna il bene o non presta il servizio), il consumatore può agire nei confronti del fornitore per chiedere il rimborso del prezzo, ma rimane in ogni caso obbligato a restituire al finanziatore le somme concesse in prestito, anche qualora tali somme siano già state versate al fornitore. Così il consumatore corre il rischio, nel caso in cui non riesca a recuperare il prezzo dal fornitore del bene o servizio (ad esempio, perché fallito), di dover in ogni caso restituire le somme al finanziatore, anche a fronte di una mancata consegna del bene o mancata esecuzione del servizio.

Tuttavia, spesso esiste un legame tra finanziatore e fornitore del bene o servizio.



Quando, in particolare è lo stesso fornitore del bene o servizio che propone al consumatore di accedere al credito erogato dal finanziatore, oppure il contratto di credito espressamente indica che il credito è stato concesso per l'acquisto di quei determinati beni o servizi, la legge appresta una particolare tutela per il consumatore, proprio per evitare che si veda costretto a restituire le somme al finanziatore anche se non riesce a ottenere il bene o servizio per inadempimento del fornitore.

Se il fornitore è inadempiente, il consumatore che abbia utilizzato le somme concesse a credito per pagare il fornitore può chiedere la **risoluzione** non solo del contratto di acquisto del bene o servizio, ma anche del contratto di credito. Questo comporta che:

- il finanziatore non può chiedere al consumatore la restituzione delle somme già versate al fornitore del bene o servizio;
- il consumatore ha diritto di chiedere al finanziatore il rimborso delle rate già pagate, nonché di ogni altro onere eventualmente applicato.

Ovviamente, il finanziatore potrà a sua volta rivalersi sul fornitore.

**Attenzione:** il consumatore che ottiene la restituzione delle somme da parte del finanziatore non potrà ovviamente richiedere tali somme anche al fornitore del bene o servizio.

Il consumatore deve in primo luogo inviare al fornitore del bene o servizio inadempiente (cioè dopo che sia scaduto il termine previsto) una comunicazione per iscritto in cui gli intima di eseguire la prestazione pattuite. Se il fornitore continua a non adempiere, il consumatore potrà rivolgersi al finanziatore e chiedere la risoluzione del contratto di credito.



## F

**FORNITURE NON RICHIESTE:** Capita che il professionista tenti di imporsi al consumatore mettendolo davanti al fatto compiuto.

Così ad esempio avviene se il consumatore si vede recapitare a casa determinati prodotti, con l'avviso che si intenderà concluso il contratto se non lo rifiuta esplicitamente entro un certo termine; oppure se il fornitore di un servizio di telefonia attiva servizi aggiuntivi non richiesti dall'utente e poi ne chiede il pagamento.

In realtà perché il contratto sia concluso è sempre necessaria un'accettazione espressa da parte del consumatore. L'assenza di una risposta non può mai costituire accettazione, indipendentemente da indicazioni in senso contrario del professionista.

**Cosa può fare il consumatore?** Il consumatore a cui viene chiesto il pagamento di una fornitura non richiesta dal consumatore stesso o non espressamente accettata può legittimamente rifiutare il pagamento, non essendo vincolato da alcun contratto.

Se il consumatore avesse ricevuto un bene non richiesto, potrà limitarsi a conservarlo in maniera ragionevolmente diligente, mettendolo semplicemente a disposizione del professionista se questi lo richiede. È prudente, prima di liberarsi eventualmente del bene, invitare espressamente per iscritto il professionista a riprenderlo entro un termine ragionevole. Ovviamente non è possibile invece consumare il bene o fruirne per poi sottrarsi al pagamento.

## G

**GARANZIA:** Il consumatore che acquista un bene mobile ha diritto che il bene consegnatogli dal venditore sia **conforme** a quanto previsto nel contratto di vendita. Il venditore è dunque obbligato a garantire la conformità del bene al contratto.

Il bene acquistato non è conforme quando:

1. Non presenta le qualità di un bene dello stesso tipo.
2. Non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente i beni dello stesso tipo o al particolare uso voluto dal consumatore (purché tale particolare uso fosse noto al venditore).
3. Non corrisponde alla descrizione fatta dal venditore, tenuto anche conto di quanto dichiarato nelle pubblicità e nelle etichette del prodotto.

Così, ad esempio, non è conforme il divano macchiato, il condizionatore da cui non fuoriesce aria refrigerata o che emette un rumore anomalo, lo scaffale di una libreria con una profondità diversa da quella annunciata nel catalogo.

Se il contratto di vendita prevede l'obbligo del venditore di installare il bene, quest'ultimo garantisce anche che il bene sia installato correttamente; nel caso in cui l'installazione sia eseguita dal consumatore, il venditore deve fornire adeguate istruzioni.

La garanzia vale solo se i difetti di conformità si manifestano entro **due anni** dalla consegna del bene; scaduto tale termine, il venditore non ha alcun obbligo.

Il consumatore non può lamentare alcun difetto se ne era a conoscenza al momento della stipula del contratto di vendita.

La garanzia di conformità è dovuta per legge da qualunque professionista che venda beni mobili destinati all'uso privato (**garanzia legale**). Non è necessario che sia prevista nel contratto di vendita, e non può essere esclusa. Solo per i beni usati, le parti possono limitare la durata della responsabilità a un anno dalla consegna del bene.

Il venditore può invece fornire garanzie più ampie di quelle previste dalla legge (**garanzia convenzionale**): ad esempio può garantire la conformità del bene per un periodo superiore rispetto ai due anni dalla consegna.

**Cosa può fare il consumatore?** Il consumatore deve innanzitutto **denunciare** (cioè comunicare) al venditore il difetto di conformità entro **due mesi** dalla scoperta del medesimo. La denuncia può essere fatta oralmente, ma è consigliabile farla anche per iscritto. La denuncia non è necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto.

**Attenzione:** se non vi è tempestiva denuncia, il consumatore perde i propri diritti.

Il consumatore deve poi agire in giudizio per far valere i difetti entro **ventisei mesi** dalla consegna del bene (infatti, la garanzia copre i difetti che si manifestano entro due anni dalla consegna, a cui si aggiungono i due mesi per la denuncia). Oltre tale termine, il consumatore non può più agire in giudizio, ma può rifiutarsi di pagare (in tutto o in





parte) il corrispettivo, se ancora dovuto, purché abbia denunciato il vizio entro due mesi dalla scoperta.

### **Cosa può chiedere il consumatore?**

1. In prima battuta può chiedere: la **riparazione** del bene oppure la **sostituzione** del bene.

La riparazione o la sostituzione devono avvenire senza alcuna spesa a carico del consumatore.

In linea generale il consumatore può scegliere se chiedere la riparazione o la sostituzione, a meno che uno dei due rimedi sia impossibile o sia eccessivamente costoso rispetto all'altro: così, ad esempio, se riparare un elettrodomestico costa di più rispetto a sostituirlo, il consumatore ha diritto solo alla sostituzione.

2. Se la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente costose (si pensi, ad esempio, a un graffio su un mobile prodotto in serie limitata), il consumatore può chiedere o la **risoluzione** del contratto o una **riduzione** del prezzo.

Nel primo caso, il consumatore riceverà la restituzione dell'intero prezzo e dovrà restituire la cosa, nel secondo caso tratterrà la cosa ricevendo una restituzione parziale del prezzo.

La risoluzione non è possibile per difetti di lieve entità.

3. Il consumatore può chiedere la **risoluzione** del contratto o la **riduzione** del prezzo anche se il venditore non provvede entro un termine ragionevole alla riparazione o alla sostituzione del bene, oppure se la riparazione o la sostituzione non vanno a buon fine, provocando inconvenienti al consumatore.

**GIUDICE COMPETENTE:** Al fine di agevolare il consumatore nell'esercizio dei propri diritti, la legge prevede che sia competente il giudice del luogo in cui il consumatore ha residenza. Non solo, ma vieta al professionista di inserire nei contratti conclusi con i consumatori clausole che prevedano la competenza di un giudice diverso. Tali clausole sono infatti considerate **VESSATORIE**, e, in quanto tali, non hanno alcun effetto. Nonostante la presenza di tali clausole, dunque, il consumatore potrà in ogni caso rivolgersi, con l'assistenza di un legale, al giudice del luogo in cui risiede.

**Attenzione:** Vi sono casi in cui, o perché vi sono state specifiche trattative o per la particolarità del contratto, le clausole che spostano la competenza sono valide. In ogni caso, l'azione in giudizio richiede l'assistenza di un legale che effettuerà tale valutazione.

## **M**



**MEZZI DI PAGAMENTO:** Il consumatore che acquista un bene o un servizio è tenuto a pagare il prezzo. A tal fine, è possibile avvalersi di diversi strumenti di pagamento:

1. Denaro **contante**, che può essere utilizzato per pagamenti il cui ammontare complessivo non superi i 3.000 euro (dunque, fino a 2.999,99 euro).
2. **Carte** di debito o credito; i soggetti che effettuano l'attività di vendita di prodotti e di prestazione di servizi sono obbligati, salvo impossibilità tecniche, ad accettare il pagamento con carte di debito o credito.
3. Altri mezzi di pagamento (bonifici, assegni, mezzi di pagamento online come Paypal); il professionista può rifiutare il pagamento con questi mezzi solo per giustificati motivi (ad esempio, può rifiutare il pagamento tramite assegno bancario da parte di un consumatore di cui non conosce la solvibilità, considerato che l'assegno potrebbe essere scoperto). Il professionista non è comunque tenuto a consentire l'utilizzo di qualsiasi mezzo di pagamento online.

**Possono essere addebitate al consumatore spese per l'utilizzo di determinati mezzi di pagamento?** La legge vieta al professionista di imporre al consumatore spese per l'utilizzo di mezzi di pagamento che superino i costi che il professionista stesso sostiene per garantirne l'utilizzo da parte del consumatore.

Se il professionista impone al consumatore spese per l'utilizzo di mezzi di pagamento superiori ai costi effettivamente sostenuti, il consumatore ha diritto che l'istituto di emissione della carta di pagamento riaccrediti in suo favore le somme eccedenti rispetto a quelle dovute.

**MULTIPROPRIETÀ:** Con il contratto di multiproprietà il consumatore acquista, dietro corrispettivo, il diritto di utilizzare periodicamente un immobile per un certo periodo l'anno. Il consumatore ha così a disposizione un alloggio per le vacanze senza dover sostenere tutti i costi derivanti dalla piena proprietà dell'immobile, che sono invece ripartiti tra coloro che hanno il diritto di multiproprietà sullo stesso alloggio. Il consumatore non può però utilizzare l'immobile al di fuori del periodo a sua disposizione.

**Quali sono i diritti del consumatore?**

1. Il consumatore ha diritto di ricevere dal professionista, prima della stipula del contratto, alcune **informazioni**. Ad esempio, il professionista deve informare il consumatore sulle modalità di ripartizione dei costi relativi agli immobili tra i vari multiproprietari, sulle modalità di amministrazione dell'immobile, sul diritto di recesso del consumatore.

Se il professionista non fornisce tali informazioni, il consumatore ha diritto di recedere dal contratto entro un termine più lungo rispetto a quanto normalmente previsto.

2. Il consumatore ha diritto di ricevere una copia scritta del contratto nella sua lingua e anche nella lingua del Paese in cui si trova l'immobile.
3. Il consumatore ha diritto che il professionista (se non è una società in accomandita per azioni, una società per azioni o una società a responsabilità limitata, o comunque se ha un capitale inferiore a una certa soglia) offra idonea



**fideiussione** bancaria o assicurativa a garanzia della corretta esecuzione del contratto. La fideiussione è in ogni caso sempre dovuta nel caso in cui l'immobile sia in corso di costruzione. Se il contratto di multiproprietà non fa menzione della fideiussione, il contratto è nullo e il consumatore non è dunque tenuto a pagare il prezzo. La fideiussione serve ovviamente a garantire il consumatore per il caso in cui non sia possibile eseguire il contratto (ad esempio: perché l'immobile non viene ultimato), e si scopra che il professionista non è in grado di restituire le somme ricevute (tipicamente, perché è fallito prima di terminare l'immobile).

4. Il consumatore ha diritto di **recedere** dal contratto, per qualsiasi motivo, entro **quattordici giorni** dalla stipula del contratto o da quando ne ha ricevuto copia, tramite comunicazione scritta da inviare al professionista. Se il professionista non fornisce puntualmente le informazioni previste dalla legge, il consumatore può recedere dal contratto entro quattordici giorni da quando riceve le informazioni. In ogni caso, il recesso non è possibile oltre un anno e quattordici giorni dalla stipula del contratto se il consumatore non è stato informato del recesso e oltre tre mesi e quattordici giorni se non gli sono state fornite le altre informazioni.

**Attenzione:** durante il periodo di recesso al consumatore non può essere richiesto di versare alcun acconto né di prestare alcuna garanzia.

Qualora dovesse instaurarsi una controversia giudiziale avente ad oggetto il contratto di multiproprietà, il [GIUDICE COMPETENTE](#) è quello del luogo ove ha residenza il consumatore (se ubicato nel territorio italiano). Eventuali clausole del contratto che prevedano la competenza di un giudice diverso sono senza effetto.



## P

**PAGAMENTI SUPPLEMENTARI:** Spesso i professionisti richiedono, oltre al prezzo dei beni o servizi offerti, anche il pagamento di costi ulteriori accessori alla prestazione principale, come, ad esempio, i costi di spedizione del bene o quelli previsti per l'utilizzo di determinati mezzi di pagamento.

**Quali sono gli obblighi del professionista?** Al fine di rendere il consumatore consapevole del costo complessivo che dovrà pagare per accedere al bene o servizio offerto, la legge impone al professionista di informare espressamente il consumatore di tutti i pagamenti supplementari richiesti e di chiedere espressamente il consenso del consumatore anche con riguardo a tali costi. Tale consenso deve essere richiesto prima che il consumatore sia vincolato dal contratto.

Il consumatore deve essere effettivamente portato a conoscenza di tutti i pagamenti supplementari. A garanzia di ciò, la legge vieta al professionista di chiedere il consenso del consumatore al pagamento di costi supplementari attraverso opzioni prestabilite. Così, nel caso di contratti stipulati attraverso la compilazione di un modulo, il professionista non può preselezionare automaticamente (pur consentendo al consumatore di deselezionarle) le caselle che prevedono l'accettazione di costi supplementari, ma queste devono essere lasciate in bianco.

**Cosa può fare il consumatore?** Se il professionista richiede il pagamento di costi supplementari che il consumatore non ha espressamente accettato prima di essere vincolato al contratto, il consumatore ha diritto di rifiutare il pagamento.

Se il consumatore ha già pagato costi supplementari che non aveva espressamente accettato, ha diritto di chiederne il rimborso. La richiesta di rimborso deve essere fatta dal consumatore al professionista per iscritto.

**PRATICHE COMMERCIALI AGGRESSIVE:** Il consumatore deve poter effettuare scelte di consumo in maniera libera, senza ricevere indebite pressioni da parte del professionista. A garanzia di ciò, la legge vieta ai professionisti di porre in essere qualunque comportamento che, tramite molestie, coercizioni o altre forme di pressione psicologica, limiti la libertà di scelta del consumatore medio, facendogli acquistare un bene o un servizio che non avrebbe altrimenti acquistato o scoraggiando l'esercizio dei suoi diritti (**divieto di pratiche commerciali aggressive**).

Facciamo qualche esempio:

- costituisce pratica aggressiva il comportamento del professionista che offra i propri servizi in maniera insistente e molesta (ad esempio recandosi insistentemente presso l'abitazione del consumatore o effettuando ripetute e non richieste sollecitazioni per telefono o via email);
- costituisce pratica aggressiva il comportamento del professionista che sfrutti particolari circostanze tragiche o gravi in cui versa il consumatore (ad esempio la



- morte di un congiunto) o una sua particolare situazione di vulnerabilità (ad esempio, esortando direttamente i bambini a convincere i genitori ad acquistare i prodotti pubblicizzati) per commercializzare i propri prodotti;
- costituisce pratica aggressiva il comportamento del professionista che ostacoli o scoraggi il consumatore nell'esercizio dei propri diritti (ad esempio non rendendosi reperibile ai tentativi di contatto del consumatore o fornendogli informazioni false o fuorvianti in merito all'esercizio dei suoi diritti);
  - costituisce pratica aggressiva la minaccia di promuovere un'azione legale contro il consumatore se tale azione è manifestamente infondata.

**Cosa può fare il consumatore?** Il consumatore, se ritiene che un professionista ponga in essere pratiche commerciali aggressive, può, autonomamente (senza necessità di un'assistenza legale) o tramite un'associazione di categoria, **segnalare** la pratica all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, secondo le modalità indicate alla pagina <http://www.agcm.it/consumatore/55-tutela-consumatore/contact-center/5616-come-segnalare.html>. L'autorità amministrativa può ordinare al professionista di cessare la pratica e condannarlo altresì a una sanzione pecuniaria.

La pratica aggressiva potrebbe aver cagionato dei danni al consumatore o comunque averlo indotto a concludere un contratto. In tal caso, data la complessità della materia, è opportuno rivolgersi a un legale per vagliare i propri diritti.

**PRATICHE COMMERCIALI INGANNEVOLI:** Il consumatore deve poter effettuare scelte di consumo in maniera consapevole e sulla base di informazioni complete e trasparenti. A garanzia di ciò, la legge vieta ai professionisti di porre in essere qualunque comportamento che possa indurre in errore il consumatore medio (**divieto di pratiche commerciali ingannevoli**).

Il professionista è dunque obbligato non solo a fornire al consumatore informazioni veritiere, ma anche a fornirle in modalità tali che, seppure vere, esse non risultino in pratica ingannevoli. Il professionista è altresì obbligato a fornire al consumatore informazioni complete, ossia a dare tutte le informazioni rilevanti e necessarie al consumatore per effettuare una scelta di consumo consapevole (come, ad esempio, tutte le informazioni relative alle caratteristiche del prodotto, al prezzo, alle qualifiche del professionista, ai diritti del consumatore, alla portata degli impegni del professionista, alla eventuale necessità di riparare o sostituire periodicamente il bene).

Facciamo alcuni esempi:

- costituisce pratica ingannevole il comportamento del professionista che crea confusione tra i prodotti propri e quelli dei concorrenti, o che esibisce, senza averne diritto, un marchio di qualità;
- costituisce pratica ingannevole il comportamento del professionista che invita all'acquisto di determinati prodotti a un certo prezzo sapendo che in realtà non sarà possibile soddisfare un numero ragionevole di consumatori (ad esempio: il volantino del supermercato che offre un prodotto a un prezzo convenientissimo sapendo di averne la disponibilità di pochissimi esemplari);
- costituisce pratica ingannevole il comportamento del professionista che descrive un prodotto come gratuito mentre vi sono costi a carico del consumatore (ad



esempio l'offerta "in omaggio" del primo volume di una collana senza dire chiaramente che il consumatore si obbliga ad acquistare i volumi successivi.

Anche le dichiarazioni contenute nella **pubblicità** possono costituire pratica commerciale ingannevole. La pubblicità deve essere palese (cioè, deve essere evidente che la comunicazione commerciale costituisce un messaggio pubblicitario: è dunque vietata la cd. pubblicità occulta), veritiera (non deve trarre in inganno il consumatore) e corretta (non deve cagionare discredito ai concorrenti né approfittare della notorietà dei concorrenti per trarne vantaggio).

**Cosa può fare il consumatore?** Il consumatore, se ritiene che un professionista ponga in essere pratiche commerciali ingannevoli, può, autonomamente (senza necessità di un'assistenza legale) o tramite un'associazione di categoria, **segnalare** la pratica all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, secondo le modalità indicate alla pagina <http://www.agcm.it/consumatore/55-tutela-consumatore/contact-center/5616-come-segnalare.html>. L'autorità amministrativa può ordinare al professionista di cessare la pratica e condannarlo altresì a una sanzione pecuniaria.

La pratica ingannevole potrebbe aver cagionato dei danni al consumatore o averlo indotto a concludere un contratto. In tal caso, data la complessità della materia, è opportuno rivolgersi a un legale.

**PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE:** Le pratiche commerciali scorrette sono costituite da qualsiasi comportamento o dichiarazione (ivi compresa la pubblicità) posti in essere dal professionista per commercializzare i propri prodotti che siano contrari alla diligenza professionale e che possano falsare le scelte di consumo del consumatore medio cui la pratica commerciale è rivolta, inducendolo ad avvalersi di beni o servizi che non avrebbe altrimenti acquistato.

Le pratiche commerciali scorrette possono essere [AGGRESSIVE](#) o [INGANNEVOLI](#).

**PRODOTTI DIFETTOSI:** Per prodotto difettoso può intendersi:

1. Un prodotto **non conforme** a quanto previsto nel contratto di vendita, ad esempio perché non idoneo all'uso a cui è destinato o non corrispondente alla descrizione fatta dal venditore. La legge obbliga il venditore del bene a consegnare al consumatore beni che siano conformi al contratto di vendita ([GARANZIA](#)).
2. Un prodotto **pericoloso**. La legge impone ai produttori di mettere in circolazione solo prodotti sicuri ([PRODOTTI PERICOLOSI](#)).

**PRODOTTI PERICOLOSI:** I produttori di beni mobili destinati al mercato sono obbligati a mettere in circolazione prodotti sicuri. Se il bene non è sicuro allora è **difettoso**.

In particolare, il bene è da considerarsi difettoso se non offre la sicurezza che gli utilizzatori del prodotto possono mediamente attendersi. A tal fine occorre prendere in considerazione varie circostanze, tra cui:

1. Le modalità con cui il prodotto viene presentato e le istruzioni e le avvertenze fornite per il suo utilizzo; così, ad esempio, il produttore di un letto a castello è responsabile del danno cagionato dal crollo del letto se non indica chiaramente che è necessario fissarlo al muro o le modalità con cui farlo.



2. L'uso normale e prevedibile del prodotto; ad esempio, il produttore di una mountain bike è responsabile del danno causato dalla rottura della bici utilizzata su un tracciato collinare dato che con rispetto a tale tipologia di prodotto sussistono aspettative di particolare robustezza.
3. Il tempo in cui il prodotto è stato messo in circolazione; la valutazione di difettosità deve infatti essere effettuata alla luce dello stato delle conoscenze tecniche e scientifiche del momento in cui il prodotto è stato messo in circolazione e non necessariamente del momento in cui viene utilizzato. In ogni caso la successiva messa in circolazione di prodotti più avanzati e sicuri non rende un prodotto difettoso.

In ogni caso, si considera difettoso il prodotto che non offre la stessa sicurezza offerta dagli esemplari della medesima serie. Si pensi ad esempio a una bottiglietta di vetro che per un **difetto di fabbricazione** è più fragile rispetto alle altre.

**Cosa può fare chi è stato danneggiato da un prodotto pericoloso?** Chiunque (dunque, non solo i consumatori) abbia subito danni alla persona o ai propri beni a seguito dell'utilizzo di un prodotto difettoso ha diritto al risarcimento del danno.

**Attenzione:** se l'utilizzatore è consapevole che il prodotto non è sicuro non deve utilizzarlo; in caso contrario, non può chiedere il risarcimento.

Il danneggiato può richiedere il risarcimento al produttore entro **tre anni** da quando il danno è stato cagionato. In ogni caso, non può proporre domanda giudiziale oltre i **dieci anni** da quando il prodotto è stato per la prima volta messo in circolazione.

Se il produttore non è noto (ad esempio, non è indicato sull'etichetta del bene), il danneggiato ha diritto che il fornitore del bene (chi, cioè, abbia provveduto alla sua distribuzione) gli indichi, a seguito di richiesta fatta per iscritto, l'identità del produttore. In caso di mancata risposta, il danneggiato può chiedere il risarcimento al fornitore.

## R

**RECESSO:** In alcuni casi il consumatore conclude un contratto senza aver sufficientemente ponderato la scelta, ad esempio perché colto di sorpresa, oppure senza avere tutte le adeguate informazioni sul bene (ad esempio, perché lo compra online basandosi solamente su una immagine). A tutela del consumatore, la legge gli consente, in taluni casi, di recedere dal contratto già concluso senza dover fornire alcuna giustificazione.

In particolare, il consumatore che ha stipulato un [CONTRATTO A DISTANZA](#) o [NEGOZIATO FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI](#) ha il diritto di recedere entro **quattordici giorni** senza dover fornire alcuna motivazione.

**Attenzione:** Se si tratta di contratto concluso fuori dei locali commerciali, il consumatore può recedere solo se il prezzo complessivo supera i 50,00 euro.

Il termine di quattordici giorni decorre:

- a. Se si tratta di un contratto che prevede la fornitura di un servizio, dal giorno in cui è stato stipulato il contratto.
- b. Se si tratta di un contratto di vendita di un bene, dal giorno in cui è stato consegnato il bene al consumatore.

Il professionista ha l'obbligo di **informare** il consumatore in merito al diritto di recesso prima della stipula del contratto. Se il professionista informa il consumatore dopo la stipula del contratto, il consumatore ha diritto di recedere entro quattordici giorni da quando ha ricevuto l'informazione. In ogni caso il diritto di recesso può essere esercitato oltre un anno e quattordici giorni dalla stipula del contratto o dalla consegna.

**Attenzione:** La legge prevede che in alcuni casi il consumatore **non può recedere dal contratto**; ad esempio nei contratti:

- che prevedono l'esecuzione di un servizio, dopo che il servizio è stato completamente eseguito;
- per la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
- per la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- per la fornitura di beni sigillati per motivi igienici, se sono stati aperti dopo la consegna;
- per la fornitura di software informatici sigillati, se sono stati aperti dopo la consegna;
- per la fornitura di contenuto digitale mediante supporto non materiale, se l'esecuzione è iniziata prima del termine per il recesso, purché il consumatore sia stato informato che in tal modo perdeva il diritto di recesso;
- per i contratti di trasporto passeggeri;
- per alcuni contratti, quando sono state previste date specifiche: ad esempio, i servizi di noleggio di autovetture; i servizi di catering; i servizi riguardanti le attività del tempo libero (ad es. l'acquisto online di un pacchetto turistico).

**Cosa deve fare il consumatore per recedere?** Il consumatore può **recedere** inviando una comunicazione scritta (tramite lettera raccomandata, fax o email) al





professionista entro quattordici giorni dalla stipula del contratto o dal ricevimento del bene, in cui afferma di voler recedere dal contratto. In ogni caso, è sufficiente anche una qualsiasi dichiarazione, purché indichi chiaramente gli estremi del contratto da cui si vuole recedere e la volontà di recedere.

**Quali sono le conseguenze del recesso?** Se il consumatore esercita il diritto di recesso, il contratto si scioglie e, conseguentemente, il professionista non è più obbligato a fornire i beni o i servizi previsti dal contratto e il consumatore non è più obbligato a pagare il prezzo pattuito.

Il recesso comporta automaticamente lo scioglimento anche dei **contratti accessori** al contratto principale, cioè i contratti stipulati tra il consumatore e il professionista oppure tra il consumatore e un terzo indicato dal professionista in via strumentale rispetto al contratto principale (così, ad esempio, se insieme all'acquisto di un bene è stato stipulato anche un contratto di trasporto per la consegna, se il consumatore recede dalla vendita si scioglie anche il contratto di trasporto).

Se il consumatore ha già pagato il corrispettivo, il professionista deve provvedere al **rimborso** entro quattordici giorni dal recesso, salva la possibilità per il professionista di ritardare il rimborso sino a quando il consumatore non restituisca il bene. Il rimborso deve avvenire utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per pagare il professionista, salvo che sia diversamente pattuito e a meno che tale modalità di rimborso comporti costi a carico del consumatore.

Il consumatore deve, entro quattordici giorni dal recesso, **restituire** a sue spese i beni al professionista, salvo che sia stato diversamente pattuito. Tuttavia, il professionista deve prima della conclusione del contratto informare il consumatore che i costi di restituzione saranno a suo carico; in assenza di tale informazione, i costi saranno a carico del professionista.

**Quali costi possono essere addebitati al consumatore in caso di recesso?** Al fine di garantire che il consumatore possa liberamente recedere dal contratto, il professionista non può prevedere il pagamento di alcuna somma da parte del consumatore in caso di recesso.

Gli unici **costi** che possono essere addebitati al consumatore sono:

- i costi per la restituzione del bene (ad esempio, i costi per la spedizione del bene al professionista), secondo quanto si è già detto;
- i costi per il deterioramento del bene a seguito di una manipolazione da parte del consumatore che non sia necessaria per ispezionare il bene, purché il professionista abbia informato il consumatore del diritto di recesso;
- i costi per i servizi eventualmente prestati a favore del consumatore prima del recesso, purché il professionista abbia informato il consumatore del diritto di recesso e il consumatore abbia richiesto che l'esecuzione dei servizi iniziasse prima del termine per il recesso.

**RISOLUZIONE:** Con il termine risoluzione si indica lo scioglimento del contratto a seguito di un fatto successivo rispetto alla conclusione dello stesso a causa del quale una parte non riceve quanto le era dovuto (c.d. risoluzione per inadempimento e per impossibilità sopravvenuta) o si trova a dover far fronte ad una prestazione molto più gravosa di quella prevedibile al momento della conclusione del contratto (c.d. risoluzione per eccessiva onerosità sopravvenuta).

In particolare, si ha risoluzione per inadempimento quando una delle due parti non esegue la prestazione cui era tenuta; l'altra parte può, quindi, chiedere al giudice di risolvere il contratto in modo da non dover eseguire la propria. Ad esempio, se Tizio e Caio concludono un contratto di vendita e Tizio non consegna il bene, Caio potrà chiedere al giudice di risolvere il contratto così da non dovere più pagare il prezzo ovvero ottenerne la restituzione, qualora l'avesse già pagato.

Nella risoluzione per impossibilità sopravvenuta, una delle due prestazioni è divenuta impossibile. Immaginiamo che Tizio abbia locato l'appartamento di Caio ma che, a seguito di un terremoto, l'immobile sia crollato. In questo caso, poiché il bene è perito, la prestazione di Caio di garantire il pacifico godimento del bene è divenuta oggettivamente impossibile; Tizio può, dunque, chiedere la risoluzione del contratto in modo da non dover più pagare il canone locatizio.

Infine, si ha eccessiva onerosità sopravvenuta quando, a causa di eventi imprevedibili, è mutato considerevolmente il valore di una delle due prestazioni nel tempo intercorrente tra la conclusione del contratto e la sua esecuzione. Ad esempio, Sempronio e Mevio si accordano perché Mevio, che è un importatore, fornisca ogni mese un certo quantitativo di grano a Sempronio, produttore di farina, per un determinato prezzo. Se a causa di un'improvvisa carestia il prezzo del grano sale vertiginosamente, Mevio potrà chiedere la risoluzione del contratto se il prezzo concordato è di molto inferiore al valore attuale dello stesso.

**La risoluzione nella vendita:** Il codice civile riconosce il diritto ad ottenere la risoluzione del contratto in svariate ipotesi. In materia di vendita, la risoluzione è collegata all'istituto della garanzia. In proposito occorre trattare separatamente l'ipotesi in cui il contratto di compravendita sia disciplinato da codice civile da quello in cui trovino applicazione le norme del codice del consumo (per la nozione di consumatore cfr. la voce "Consumatore") In breve: le norme del codice del consumo si applicano se il venditore è un professionista e il compratore un consumatore. Invece le regole del codice civile si applicano se entrambe le parti sono professionisti (es.: un artigiano acquista un utensile necessario per il suo lavoro), o se nessuna delle due parti è un professionista (es.: uno studente acquista un libro usato da un altro studente).

Il codice civile prevede a carico del venditore l'obbligo di garantire che il bene venduto sia immune da vizi che lo rendano inidoneo all'uso cui è destinato o che ne diminuiscano in modo apprezzabile il valore e comunque che abbia le qualità esplicitamente promesse o essenziali considerato l'uso a cui è destinato. Qualora, successivamente alla conclusione del contratto, si scopra che il bene presenta uno o più vizi, il compratore ha diritto, a sua scelta, ad ottenere la risoluzione del contratto o una congrua riduzione del prezzo. Ad esempio, si immagini il caso in cui un avvocato acquisti per il suo studio una stampante multifunzione e, a seguito dell'installazione, si accorga che lo scanner non funziona. A questo punto, il compratore potrà scegliere se risolvere il contratto – restituendo la stampante e ottenendo il rimborso del prezzo versato – o tenere la stampante in cambio di un forte sconto – e, dunque, ottenendo la restituzione di una parte del prezzo già corrisposto.

Qualora trovino applicazione le norme del codice del consumo, le regole sono leggermente diverse. Innanzitutto, non si deve fare più riferimento al concetto di vizio ma a quello di difetto di conformità (al riguardo cfr. la voce [GARANZIA](#)). Inoltre, i rimedi sono più articolati in quanto in prima battuta il compratore può chiedere solo la sostituzione o la riparazione del bene; solo se non è possibile o troppo costoso riparare o sostituire il bene, oppure se la riparazione o sostituzione non sono andate a buon fine, il compratore potrà pretendere la risoluzione del contratto o la diminuzione del prezzo. Ad esempio, si immagini il caso in cui venga acquistato un robot multifunzione da cucina



e, giunti a casa, ci si accorga che la bilancia incorporata non funziona. In questa ipotesi, il compratore in prima battuta dovrà chiedere che gli venga consegnato un diverso esemplare dell'elettrodomestico o che gli venga riparata la bilancia senza spese. Solo se il venditore non ha altri robot o se la riparazione non va a buon fine, potrà pretendere la risoluzione del contratto o una congrua diminuzione del prezzo.

Attenzione a non confondere recesso e risoluzione! Come abbiamo visto la risoluzione è collegata ad eventi che influiscono negativamente sul corretto adempimento del contratto. Diversamente, si parla di recesso quando si consente a una delle parti di svincolarsi dal contratto sulla base di una sua semplice manifestazione di volontà; si parla a questo proposito anche di diritto di ripensamento o, usando un'espressione latina, di *ius poenitendi*. Ad esempio il consumatore ha diritto di recesso nei contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali (in proposito cfr. le voci [CONTRATTI A DISTANZA](#) e [CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI](#)).

## T

**TELEVENDITE:** Per televendita si intende l'offerta diretta trasmessa al pubblico attraverso il mezzo televisivo o radiofonico allo scopo di fornire, dietro pagamento, beni o servizi.

La legge stabilisce alcune regole in materia di televendite:

1. Non sono ammesse televendite di sigarette o altri prodotti a base di tabacco.
2. Le televendite devono presentare il prodotto in maniera corretta e non indurre in errore il consumatore, secondo quanto più in generale previsto in materia di [PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE](#).
3. Le televendite non devono essere discriminatorie e non devono presentare contenuti che urtino la sensibilità del pubblico (ad esempio, scene violente o volgari).
4. Le televendite non devono esortare i minori ad acquistare beni o servizi e non devono mostrare minori in situazioni pericolose.

**Cosa può fare il consumatore?** L'utente che ritenga che determinate televendite non siano rispettose degli obblighi e divieti imposti dalla legge, può, autonomamente (senza necessità di un'assistenza legale) o tramite un'associazione di categoria, **segnalare** la pratica all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, secondo le modalità indicate alla pagina <http://www.agcm.it/consumatore/55-tutela-consumatore/contact-center/5616-come-segnalare.html>.

Se il consumatore acquista un bene o servizio in sede di televendita, dispone delle tutele previste per i [CONTRATTI A DISTANZA](#) e, in particolare, potrà [RECEDERE](#) dal contratto entro quattordici giorni.

*Aggiornato a febbraio 2018*

<https://www.to.camcom.it/diritti-del-consumatore/>