

Vendite porta a porta o negoziati al di fuori dei locali commerciali

Forse è capitato anche a voi: un rappresentante si presenta a sorpresa a casa vostra e vuole convincervi a comprare un aspirapolvere nuovissimo ed ultratecnologico. La scampagnata in pullman gratuita si trasforma in una manifestazione di vendita di pentole e padelle. Una conoscente vi invita a casa sua per un “party” durante il quale vi vengono presentati lozioni e trucchi da ordinare subito. È facile che in una situazione del genere qualcuno venga preso alla sprovvista ed indotto ad un acquisto non meditato, del quale potrebbe anche eventualmente pentirsi. Qualcuno inoltre si potrebbe sentire moralmente obbligato ad ordinare qualcosa, visto che torta e caffè erano gratuiti. Infine la possibilità di confrontare prezzo e qualità dei prodotti in questo tipo di contratti è alquanto limitata.

Il legislatore europeo ha perciò regolato queste vendite con la direttiva n. 85/577/CE che ha come scopo la tutela del consumatore, in particolare con il diritto di recesso. L'Italia ha recepito le relative disposizioni inserendole nel Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005 – artt. 45 e ss).

Il Codice del consumo definisce il **contratto negoziato fuori dei locali commerciali** quel contratto fra un professionista ed un consumatore che riguarda la fornitura di beni o la prestazione di servizi, se concluso in una delle seguenti situazioni:

- durante la visita del professionista **al domicilio** del consumatore o sul suo **posto di lavoro** oppure in un **locale** nel quale il consumatore si trovi, anche solo temporaneamente, **per motivi di lavoro, di studio o di cura**;
- durante un'escursione organizzata dal professionista al di fuori dei propri locali commerciali;
- mediante la sottoscrizione di una nota d'ordine in un'area pubblica o aperta al pubblico;
- per corrispondenza o, comunque, in base ad un catalogo che il consumatore ha avuto modo di consultare senza la presenza del professionista.

Sono **esclusi**:

- i contratti per la costruzione, vendita e locazione di beni immobili ed i contratti relativi ad altri diritti concernenti beni immobili;
- i contratti relativi alla fornitura di prodotti alimentari o bevande o di altri prodotti di uso domestico consegnati a scadenze frequenti e regolari;
- i contratti di assicurazione;
- i contratti relativi a strumenti finanziari.

Sono comunque esclusi i contratti aventi ad oggetto la fornitura di beni o la prestazione di servizi il cui importo non superi i 26 Euro (compresi gli oneri fiscali ma escluse le eventuali spese accessorie).

Informazione sul diritto di recesso

Il venditore è obbligato a fornire **per iscritto** tutte le informazioni sui **termini, le modalità e le condizioni** per l'esercizio del diritto di recesso. Deve contestualmente indicare al consumatore il **soggetto (persona o impresa)** al quale inviare la comunicazione di recesso e quello al quale dovrà eventualmente restituire i prodotti già consegnati, se diverso dal primo.

Se al consumatore viene sottoposta una nota d'ordine per la sottoscrizione, l'informazione deve essere riportata nella nota d'ordine, separatamente dalle altre clausole contrattuali e con caratteri uguali o più grandi rispetto a quelli del resto del documento. Una copia della nota d'ordine, con l'indicazione del luogo e della data di sottoscrizione, deve essere consegnata al consumatore.

Qualora non venga utilizzata una nota d'ordine, l'informazione deve essere comunque fornita per iscritto al momento della stipulazione del contratto ovvero della formulazione della proposta. Il relativo documento deve contenere, in caratteri chiaramente leggibili, oltre agli elementi su citati anche l'indicazione del luogo e della data in cui l'informativa viene consegnata al consumatore nonché gli elementi necessari per identificare il contratto al quale essa si riferisce (ad es. numero del contratto). Di questo documento informativo il professionista può richiedere una copia sottoscritta dal consumatore.

Qualora si tratti di una vendita per corrispondenza o in generale di un contratto concluso in base ad un catalogo che il consumatore ha avuto modo di consultare senza la presenza del professionista, l'informazione sul diritto di recesso deve essere contenuta nel catalogo o altro documento illustrativo della merce o del servizio oggetto del contratto, o nella relativa nota d'ordine.

Esercizio del diritto di recesso

Il consumatore che vuole recedere da un contratto negoziato fuori dai locali commerciali senza alcuna penalità e senza indicarne il motivo deve inviare all'operatore commerciale una comunicazione scritta mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 10 giorni lavorativi, che decorrono:

- dalla data di sottoscrizione della nota d'ordine contenente l'informazione sul diritto di recesso, ovvero, nel caso in cui non sia predisposta una nota d'ordine, dalla data di ricezione dell'informazione stessa, per i contratti riguardanti la prestazione di servizi o per i contratti riguardanti la fornitura di beni, qualora al consumatore sia stato preventivamente mostrato o illustrato dal professionista il prodotto oggetto del contratto;
- dalla data di ricevimento della merce, se successiva, per i contratti riguardanti la fornitura di beni, qualora l'acquisto sia stato effettuato senza la presenza del professionista, ovvero sia stato mostrato o illustrato un prodotto di tipo diverso da quello oggetto del contratto.

La comunicazione può essere inviata anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax spediti entro il termine di 10 giorni lavorativi, a condizione che sia confermata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le 48 ore successive.

Termine prorogato per l'esercizio del recesso

Se l'operatore commerciale non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, oppure l'informazione fornita è incompleta o errata, il termine per esercitare il diritto di recesso è di **60 giorni**.

Restituzione della merce e rimborso del prezzo

Se il consumatore recede dal contratto è obbligato a restituire all'operatore commerciale **la merce ricevuta**; il termine per la restituzione non può essere inferiore a **dieci giorni dalla data del suo ricevimento**. La merce s'intende restituita dal momento in cui viene consegnata all'ufficio postale o allo spedizioniere. In caso di recesso da un contratto di compravendita, la merce deve essere sostanzialmente integra. Ciò non vuol dire però, che deve essere rispedita ancora nella sua confezione originale sigillata. È sufficiente che la merce risulti non danneggiata ed in normale stato di conservazione. Le **spese di spedizione** sono a carico del consumatore solo se ciò è espressamente previsto dal contratto.

Il diritto di recesso non può invece essere esercitato per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali riguardanti prestazioni di servizi già eseguite dal professionista.

L'operatore commerciale deve **rimborsare** al consumatore **le somme pagate**, comprese quelle versate a titolo di caparra, gratuitamente nel minor tempo possibile ed in ogni caso entro trenta giorni dalla data in cui è venuto a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso.

SANZIONI

Nell'ipotesi in cui l'operatore commerciale abbia violato i suoi obblighi d'informazione o di rimborso o nel caso in cui avesse ostacolato l'esercizio del diritto di recesso sono previste delle sanzioni amministrative.