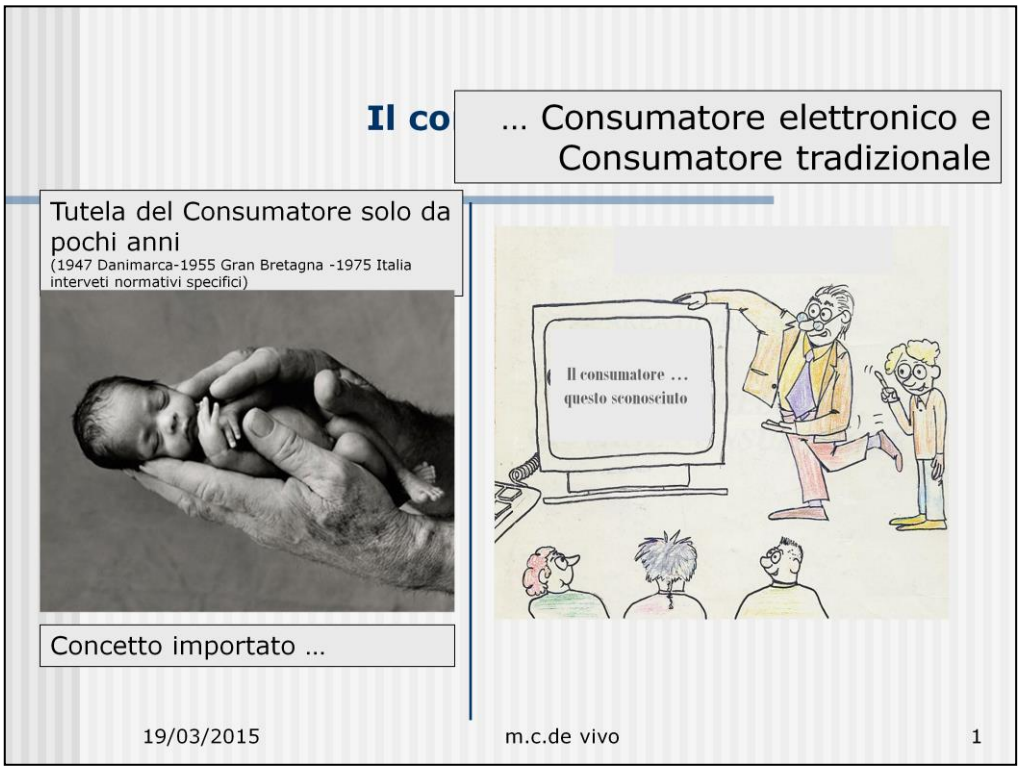
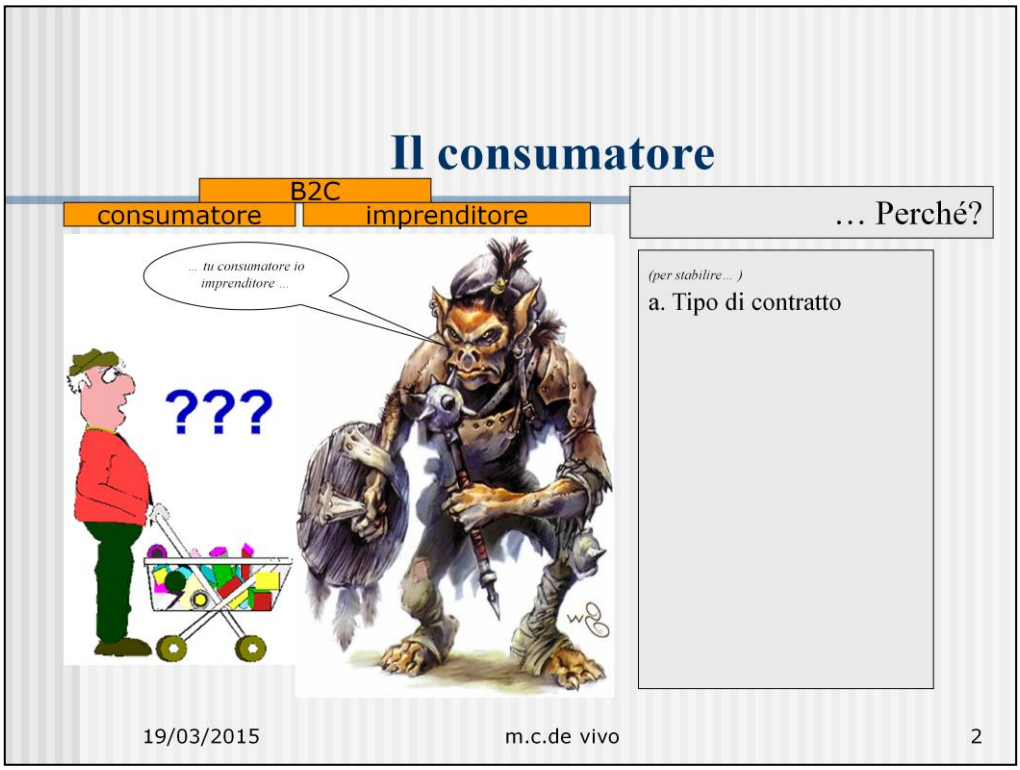


Anche se l'esigenza del tutto naturale di difendere il consumatore è sempre esistita sin da tempi remoti della storia dell'uomo (si trovano antiche forme di divieti e di proibizioni contro cibo adulterato e i falsi pesi già nel Vecchio Testamento, nel Codice di Hammurabi (Babilonese) … Ci sono tracce di forme di tutela nel Medio Evo che traggono origini dalla protezione fornita dalle strutture morali della Chiesa cattolica) tuttavia occorre dire che il moderno concetto di politiche a favore dei consumatori è presente da soli 30 anni circa.

Inoltre il concetto è importato da ordinamenti anglosassoni. Le prime forme di utela si hanno negli Stati Uniti d'America.

In Europa la prima organizzazione di consumatori nasce in Danimarca nel 1947 e nel 1955 in Gran Bretagna.



Perché ci serve studiare se nel contratto c'è la presenza di un consumatore?

Per due motivi:

1) Stabilire di fronte a che tipo di contratto ci troviamo e quindi che tipo di regolamentazione/tutela approntare per "quel" contratto …

Il consumatore

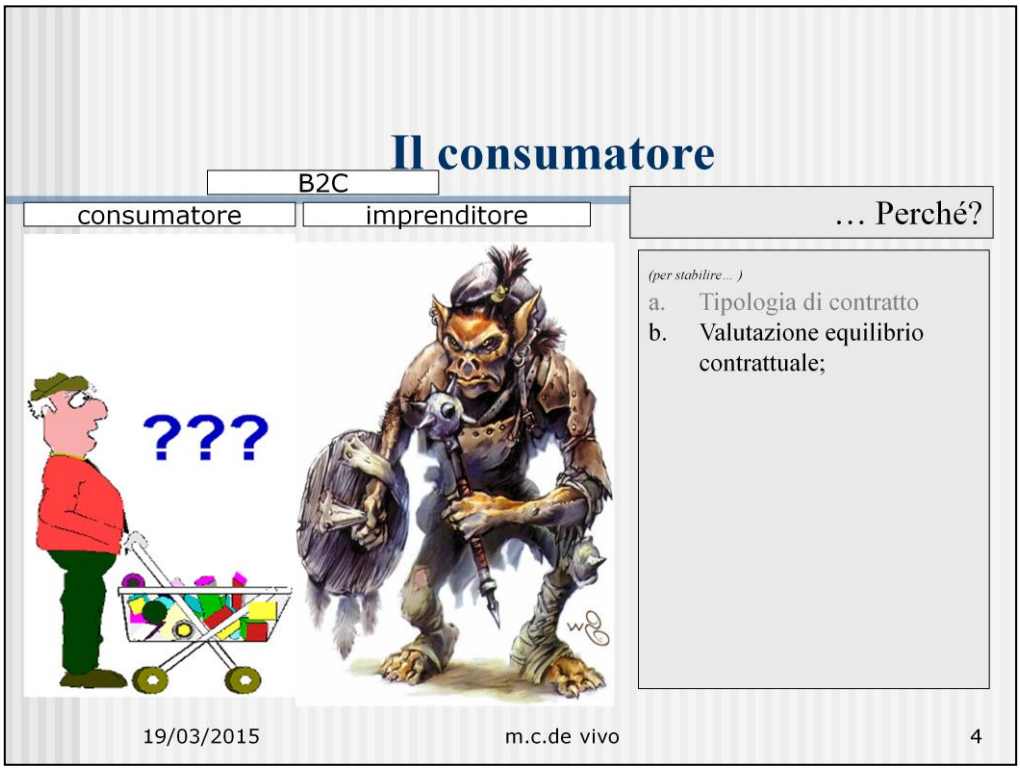
B2B

imprenditore | imprenditore

… Perché?

(per stabilire…)

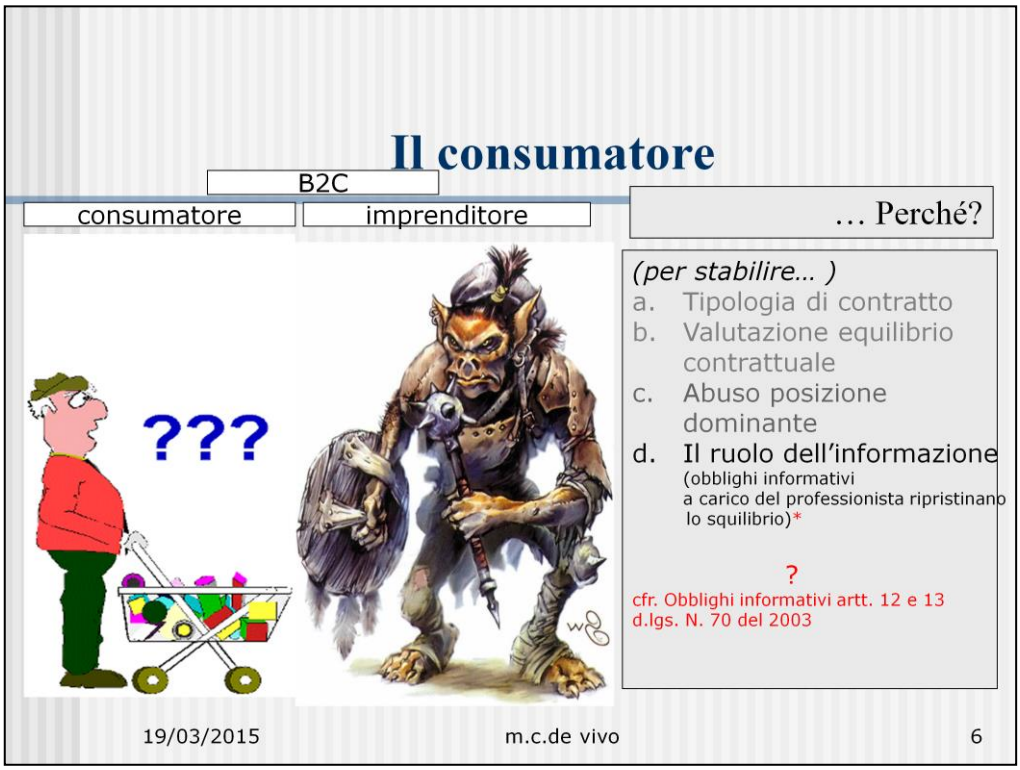
a. Tipo di contratto



2) Una volta appurato che si è di fronte ad un contratto B2C (e cioè con la presenza di un consumatore) si deve analizzare se è assicurato l'equilibrio contrattuale tra i contraenti …

Quella che secondo alcuni studiosi viene definta meritevolezza degli interessi dei patiscenti – P. Perlingieri, Il diritto civile nella legalità costituzionale, Napoli, 1991, p. 193.

…. E controllare l'eventuale abuso di posizione dominante da parte del prestatore attraverso l'apposizione di clausole particolarmente gravose nei confronti del consumatore …

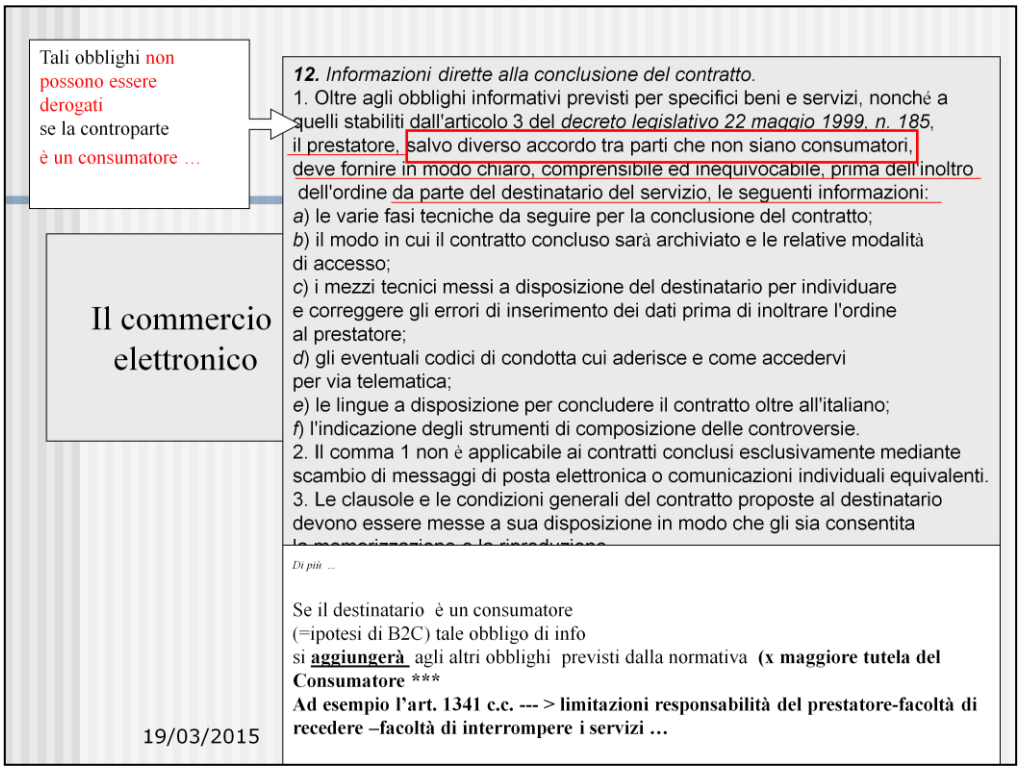


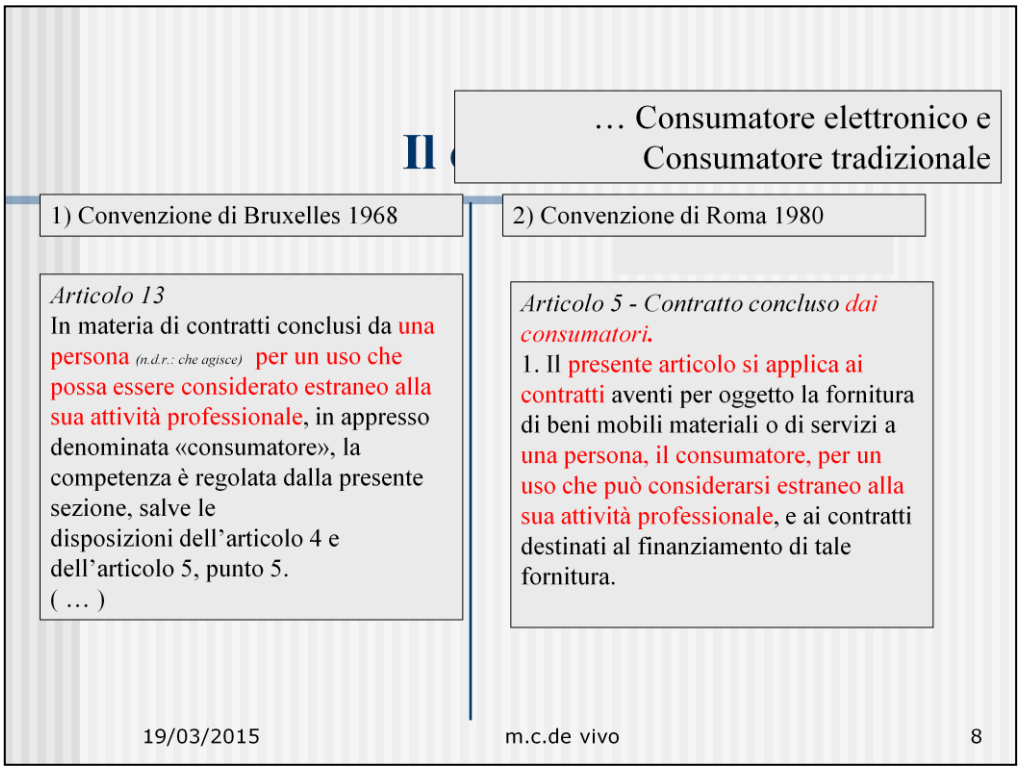
… e quindi, qualora vi sia questa alterazione fra le posizioni dei due contraenti valutare quali forme di tutela attuare per ripristinare l'equilibrio contrattuale stesso.

Come ad esempio imporre degli obblighi informativi (=ovvero tutta una serie di procedure che hanno come fine di informare analiticamente il consumatore di tutto cio' che avviene intorno al suo interesse a contrarre …).

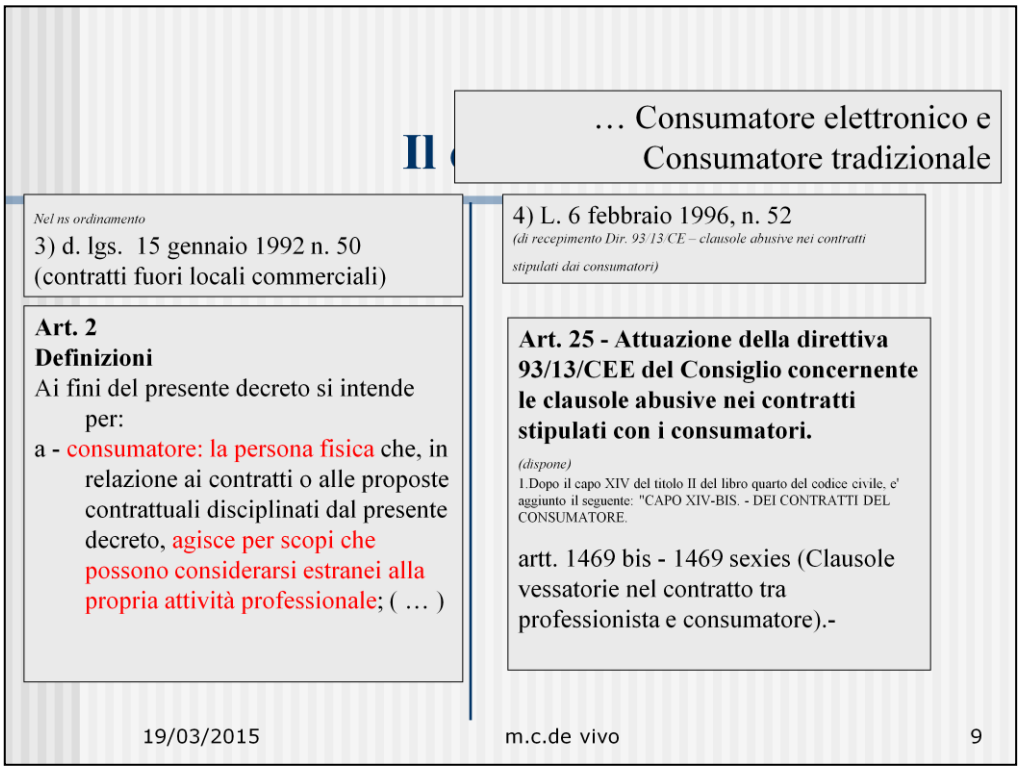
Obblighi che graveranno sulle spalle del prestatore/imprenditore/fornitore di servizi (=soggetto forte del contratto).

Gli obblighi informativi abbiamo visto quando abbiamo parlato del d.lgs. n. 70 del 2003 possono essere derogati SOLTANTO laddove NON ci sia la presenza di un CONSUMATORE.


Tali obblighi non possono essere derogati se la controparte è un consumatore …
Il commercio elettronico
19/03/2015
12. Informazioni dirette alla conclusione del contratto.
1. Oltre agli obblighi informativi previsti per specifici beni e servizi, nonché a quelli stabiliti dall'articolo 3 del decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185, il prestatore, salvo diverso accordo tra parti che non siano consumatori, deve fornire in modo chiaro, comprensibile ed inequivocabile, prima dell'inoltro dell'ordine da parte del destinatario del servizio, le seguenti informazioni:
a) le varie fasi tecniche da seguire per la conclusione del contratto;
b) il modo in cui il contratto concluso sarà archiviato e le relative modalità di accesso;
c) i mezzi tecnici messi a disposizione del destinatario per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine al prestatore;
d) gli eventuali codici di condotta cui aderisce e come accedervi per via telematica;
e) le lingue a disposizione per concludere il contratto oltre all'italiano;
f) l'indicazione degli strumenti di composizione delle controversie.
2. Il comma 1 non è applicabile ai contratti conclusi esclusivamente mediante scambio di messaggi di posta elettronica o comunicazioni individuali equivalenti.
3. Le clausole e le condizioni generali del contratto proposte al destinatario devono essere messe a sua disposizione in modo che gli sia consentita
Di più …
Se il destinatario è un consumatore
(=ipotesi di B2C) tale obbligo di info
si aggiungerà agli altri obblighi previsti dalla normativa (x maggiore tutela del Consumatore ***
Ad esempio l'art. 1341 c.c. --- > limitazioni responsabilità del prestatore-facoltà di recedere –facoltà di interrompere i servizi …



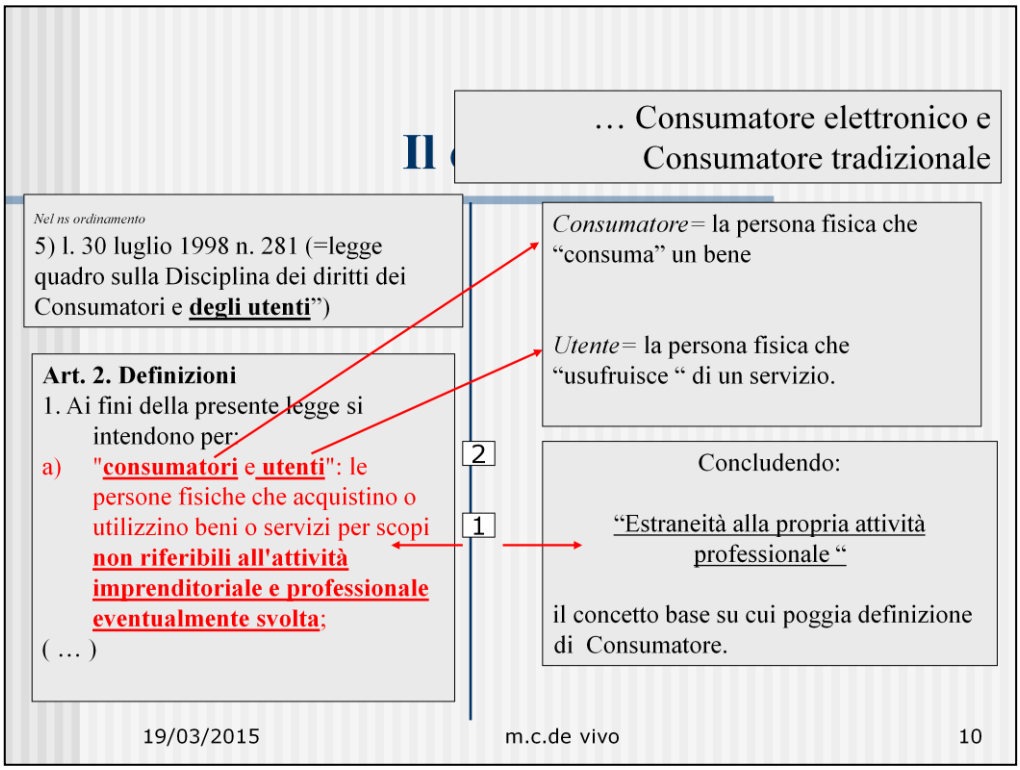
Anche per questa regolamentazione giuridica (=tutela del consumatore) le prime iniziative si hanno a livello internazionale, attraverso lo strumento delle Convenzioni.



Nel nostro ordinamento giuridico le leggi di riferimento sulla tutela del consumatore sono prncipalmente due, entrambe abbastanza datate.

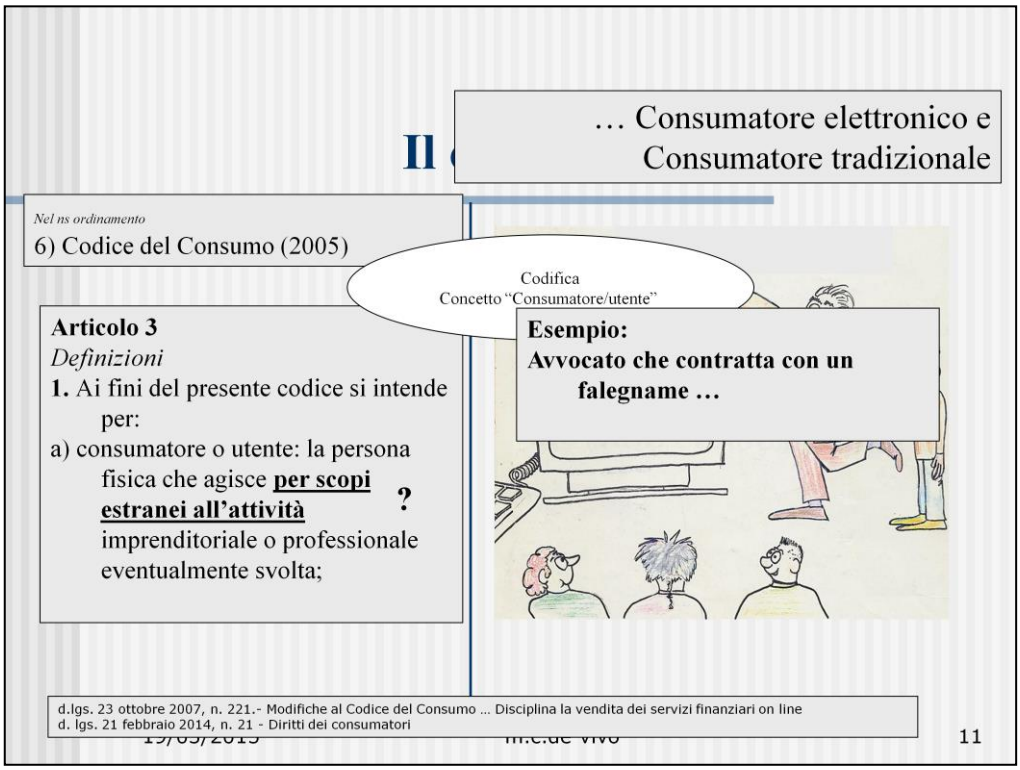
La prima risale al 1992 «contratti stipulati fuori dai locali commerciali» e del 1996 che riguarda la regolamentazione di clausole particolarmente onerose per il consumatore dette «clausole abusive o vessatorie».

Apposte dal professionista/imprenditore nei contratti con i consumatori/utenti finali.



In una normativa del 1998 il legislatore affianca al termine «consumatore» quello di «utente», allargando il concetto. Pertanto non si parla più di semplice soggetto che «consuma» un bene, (=consumatore) ma anche di un soggetto che «usufruisce di un servizio (=utente) …

Mentre viene ribadito un concetto fondamentale che identifica il consumatore, ossia il fatto che l'acquisto o il consumo non deve essere collegato allo svolgimento della sua attività.



L'intervento più completo è stato la creazione del Codice del Consumo del 2005. In questo testo nell'articolo 3 viene delineatoa la figura del consumatore che è innanzitutto una persona fisica (non giuridica e dunque **non** una organizzazione, una società un ente o altro) che quando acquista o consuma NON lo fa per motivi legati alla propria attività imprenditoriale (se è un imprenditore) o professionale (se è un prof

«Un esempio chiarirà meglio il concetto: l'avvocato - persona fisica - potrà assumere in ordine ad uno stesso contratto sia lo status di professionista che quello di consumatore.

Egli, infatti, qualora stipuli con un falegname un contratto per l'acquisto della libreria del proprio studio legale, agirà da professionista, in quanto lo scopo perseguito è strettamente collegato alla attività economico – professionale svolta.

Qualora, invece, sempre lo stesso avvocato stipuli con lo stesso falegname un contratto per l'acquisto di una libreria per la propria casa, in tal caso egli agirà come consumatore, essendo i suoi scopi estranei alla sua attività professionale.

essionista) bensì lo fa come se fosse una casalinga che «esce per fare la spesa» … (Fonte: Treccani)

A livello europeo esiste una Carta dei diritti fondamentali (dell'Unione Europea) che «riconosce una serie di diritti personali, civili, politici, economici e sociali dei cittadini e dei residenti dell'UE, fissandoli nella legislazione dell'UE», nella quale all'articolo 38 viene ribadito l'impegno (e l'obbligo) di garantire «un elevato livello» di protezione de consumatori.

La Carta (vedi http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:083:0389:0403:IT:PDF) comprende un preambolo introduttivo e 54 articoli, suddivisi in sette capi:

capo I: **dignità** (dignità umana, diritto alla vita, diritto all'integrità della persona, proibizione della tortura e delle pene o trattamenti inumani o degradanti, proibizione della schiavitù e del lavoro forzato);

capo II: **libertà** (diritto alla libertà e alla sicurezza, rispetto della vita privata e della vita familiare, protezione dei dati di carattere personale, diritto di sposarsi e di costituire una famiglia, libertà di pensiero, di coscienza e di religione, libertà di espressione e d'informazione, libertà di riunione e di associazione, libertà delle arti e delle scienze, diritto all'istruzione, libertà professionale e diritto di lavorare, libertà d'impresa, diritto di proprietà, diritto di asilo, protezione in caso di allontanamento, di espulsione e di estradizione);

capo III: **uguaglianza** (uguaglianza davanti alla legge, non discriminazione, diversità culturale, religiose e linguistica, parità tra uomini e donne, diritti del

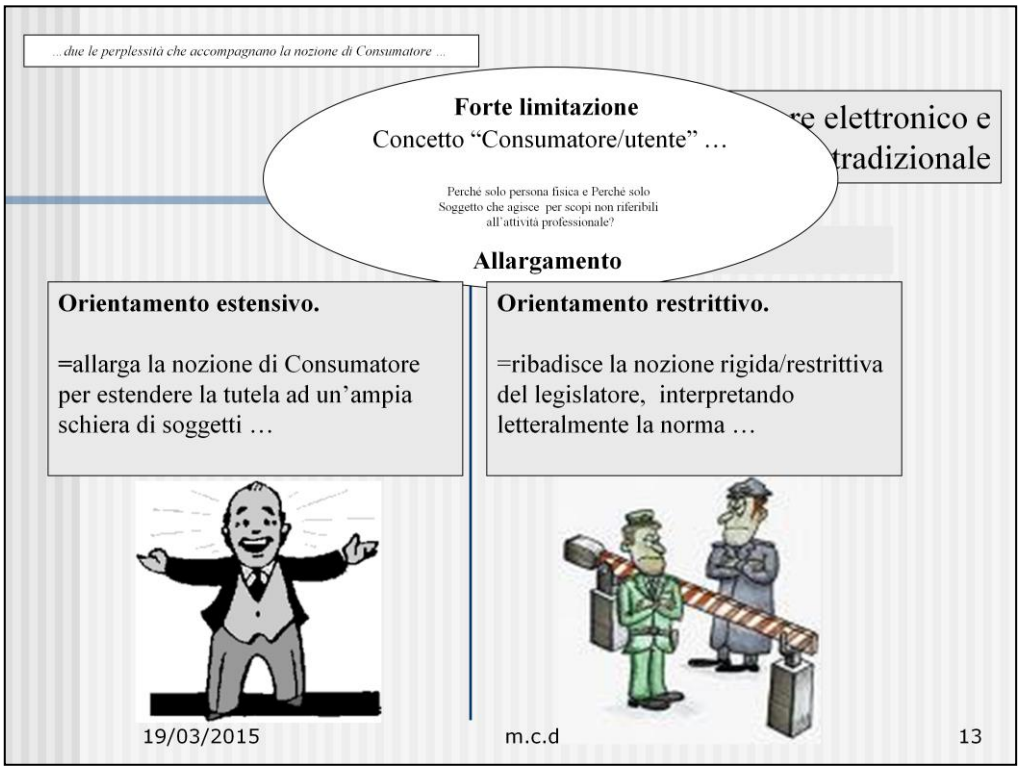
bambino, diritti degli anziani, inserimento dei disabili);

capo IV: **solidarietà** (diritto dei lavoratori all'informazione e alla consultazione nell'ambito dell'impresa, diritto di negoziazione e di azioni collettive, diritto di accesso ai servizi di collocamento, tutela in caso di licenziamento ingiustificato, condizioni di lavoro giuste ed eque, divieto del lavoro minorile e protezione dei giovani sul luogo di lavoro, vita familiare e vita professionale, sicurezza sociale e assistenza sociale, protezione della salute, accesso ai servizi d'interesse economico generale, tutela dell'ambiente, protezione dei consumatori);

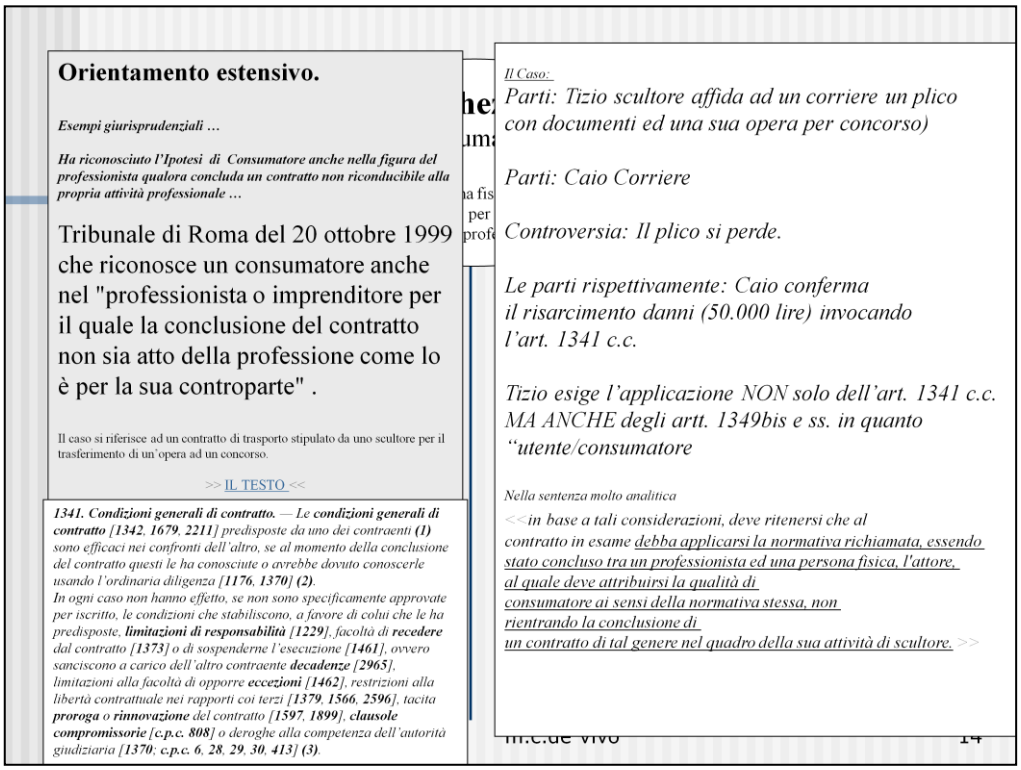
capo V: **cittadinanza** (diritto di voto e di eleggibilità alle elezioni del Parlamento europeo e alle elezioni comunali, diritto ad una buona amministrazione, diritto d'accesso ai documenti, Mediatore europeo, diritto di petizione, libertà di circolazione e di soggiorno, tutela diplomatica e consolare);

capo VI: **giustizia** (diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale, presunzione di innocenza e diritti della difesa, principi della legalità e della proporzionalità dei reati e delle pene, diritto di non essere giudicato o punito due volte per lo stesso reato);

capo VII: **disposizioni generali**.



Perché la tutela deve riguardare soltanto persone fisiche? Contro questa tutela limitata si è molto discusso sia a livello nazionale sia a livello europeo.
Ci sono state due posizioni: un orientamento c.d. estensivo ed uno restrittivo.



Il Tribunale di Roma del 1999 ha «optato» per l'orientamento estensivo:

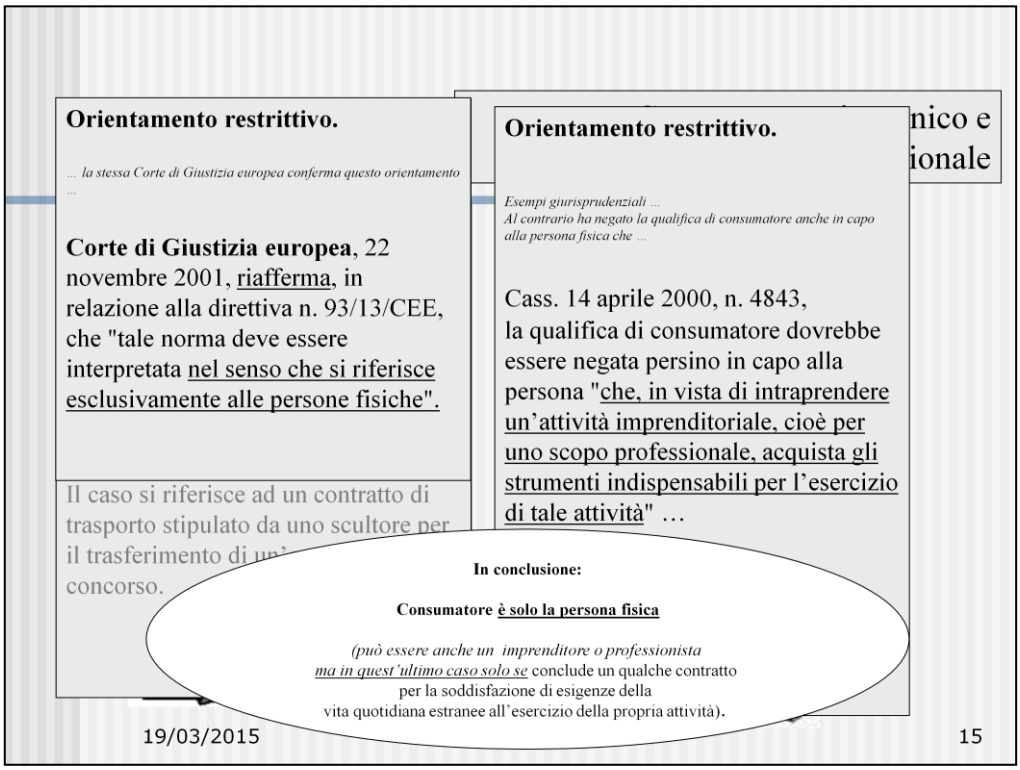
Nella sentenza molto analitica viene evidenziato come nel caso specifico il soggetto "Tizio", pur essendo professinista (=scultore) si è avvalso

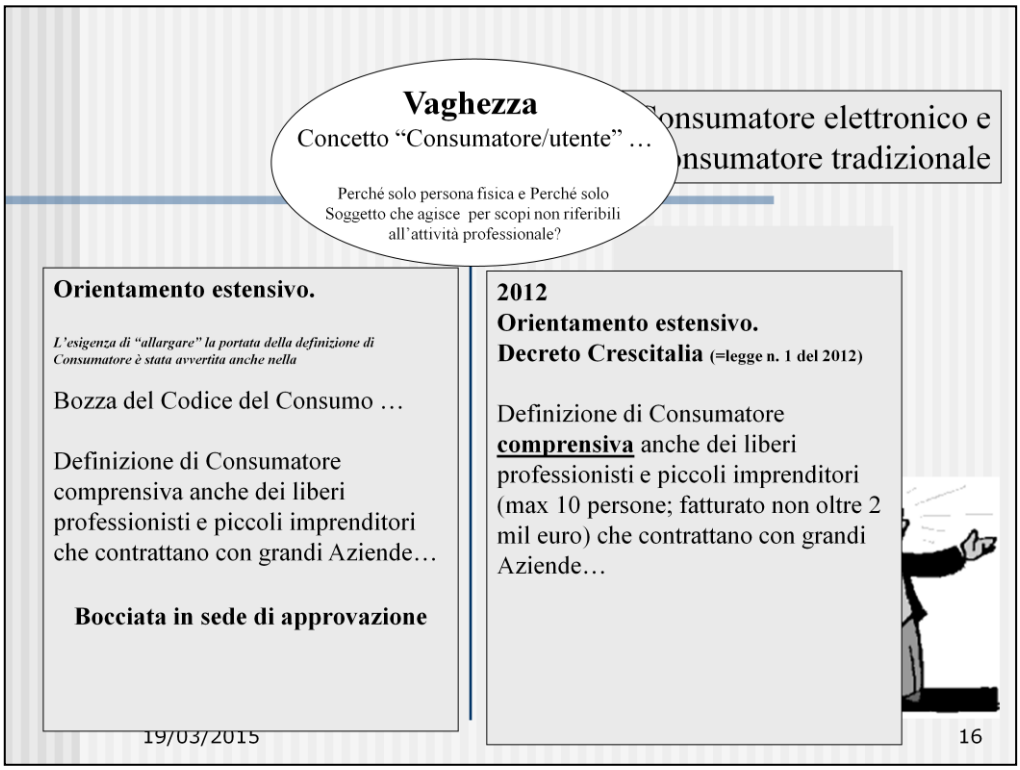
di un professionista (azienda che svolge attività di pronta e celere consegna plichi = corriere) sottoscrivendo apposito contratto, per scopi

e fini estranei alla propria attività professionale. Diventando, di fatto un consumatore …

Inoltre:

Emerge come Tizio sia stato tutelato in maniera «doppia», ossia oltre che come «vittima» di possibili clausole vessatorie (previste nel nostro codice civile all'articolo 134) anche nella sua veste di consumatore.


Orientamento restrittivo.
... la stessa Corte di Giustizia europea conferma questo orientamento ...
Corte di Giustizia europea, 22 novembre 2001, riafferma, in relazione alla direttiva n. 93/13/CEE, che "tale norma deve essere interpretata nel senso che si riferisce esclusivamente alle persone fisiche".
Il caso si riferisce ad un contratto di trasporto stipulato da uno scultore per il trasferimento di un'
concorso.
Orientamento restrittivo.
Esempi giurisprudenziali ...
Al contrario ha negato la qualifica di consumatore anche in capo alla persona fisica che ...
Cass. 14 aprile 2000, n. 4843, la qualifica di consumatore dovrebbe essere negata persino in capo alla persona "che, in vista di intraprendere un'attività imprenditoriale, cioè per uno scopo professionale, acquista gli strumenti indispensabili per l'esercizio di tale attività" …
In conclusione:
Consumatore è solo la persona fisica
(può essere anche un imprenditore o professionista ma in quest'ultimo caso solo se conclude un qualche contratto per la soddisfazione di esigenze della vita quotidiana estranee all'esercizio della propria attività).
19/03/2015
15



La tutela contro le pratiche scorrette si estende, per effetto della legge di conversione del decreto legge 1/2012 (c.d 'CresciItalia') anche alle microimprese, cioè alle entità, società o associazioni, che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica (anche a titolo individuale o familiare), occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato o un totale di bilancio non superiori ai due milioni di euro all'anno.

Sulla tutela del consumatore vedere il sito dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato: http://www.agcm.it/moduli/tutela-del-consumatore.html

Il consumatore

… Definizione

Chi è il consumatore?

… E' consumatore

Colui o colei che compie acquisti o utilizza beni o servizi in maniera non professionale.

Di conseguenza …

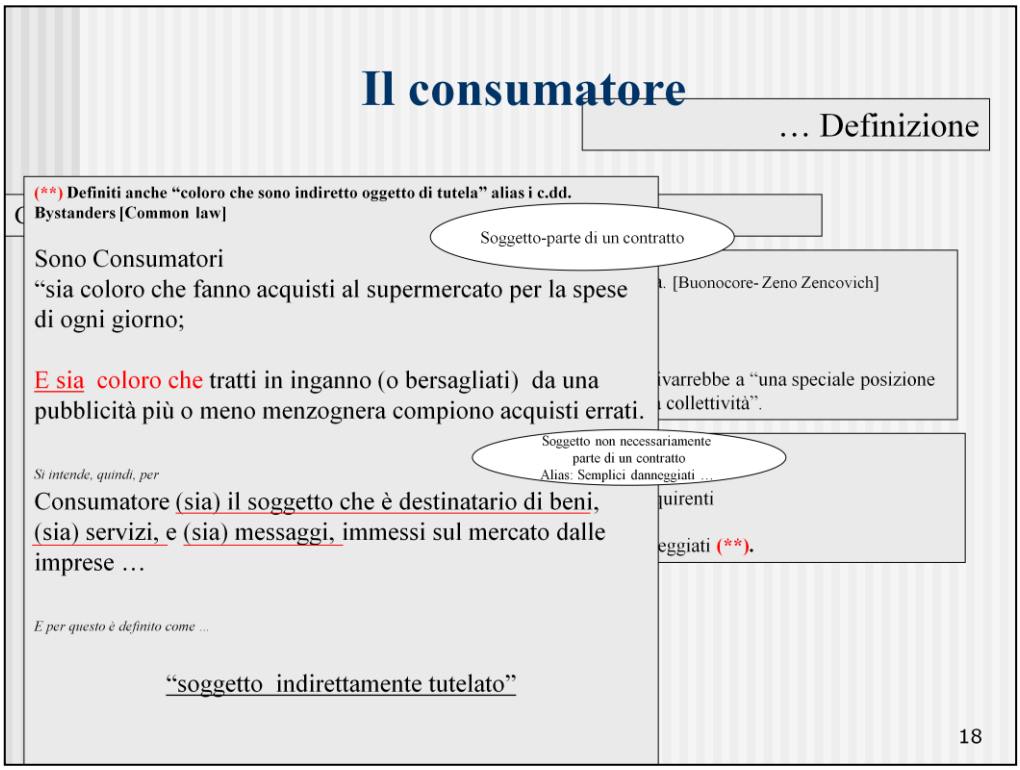
-la casalinga che va a fare la spesa è la tipica consumatrice,

- il ns commercialista, quando compra un abito per se o un computer da installare in casa (è un consumatore, ma se il pc lo acquista per installarlo nel proprio studio destinandolo alla propria attività professionale, non è Consumatore = protezione giuridica è diversa).

Teorie sulla definizione …

Teoria. Altra dottrina [Alpa e Bessone] .

"Consumatore=Controparte non professionale dell'impresa"



Non solo chi acquista … ma anche chi in qualche modo viene danneggiato da un prodotto da un servizio …

In questo secondo caso il consumatore viene considerato come soggetto NON SOLO DESTINATARIO DI beni o servizi MA ANCHE DI MESSAGGI volti a fargli acquistare un qualche cosa

Sono questi (i messaggi) che lo danneggiano piuttosto che il bene e/o il servizio …

… quindi risulta bisognoso di essere tutelato (e la tutela in questo caso viene effettuata in modo indiretto.

Il consumatore

… Definizione

In conclusione.

Ricapitolando le diverse definizioni:
Consumatore è:

a.- È una persona fisica che acquista o utilizza beni o servizi per scopi non riferibili all'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta

(può essere inteso anche …)

b. - È un indiretto soggetto di tutela, come ad esempio un danneggiato o un destinatario di messaggi pubblicitari

c. - È la controparte non professionale dell'impresa

c.d

Non è un consumatore
(per il ns ordinamento)

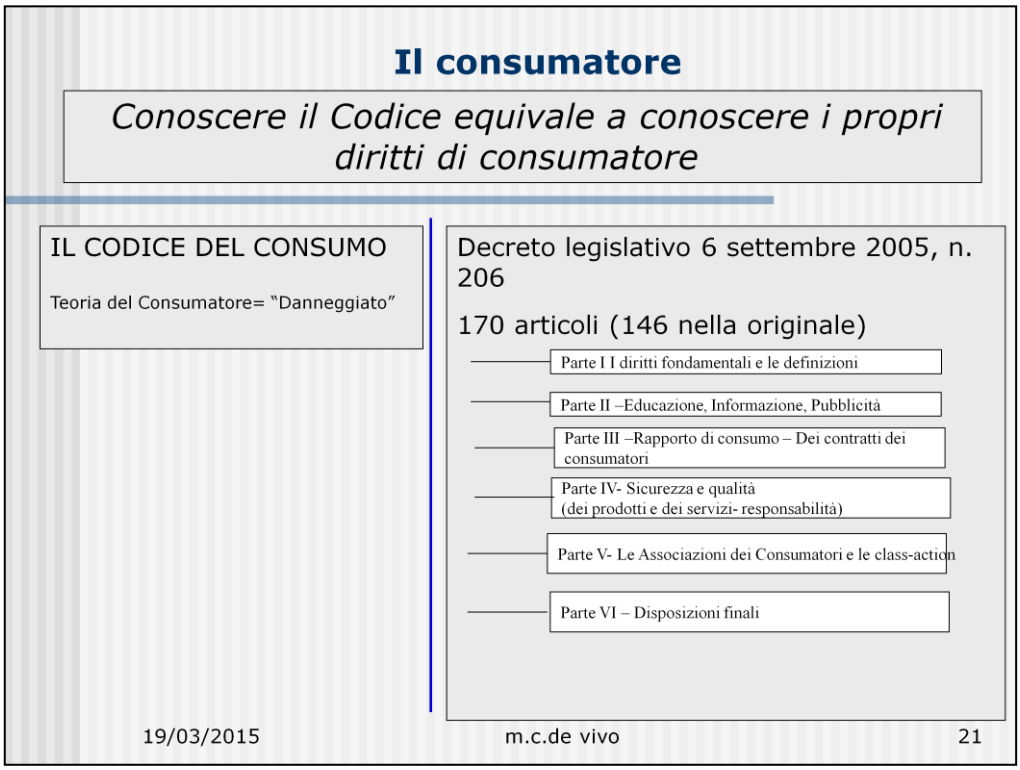
a.Una persona giuridica

b.È un ente collettivo

c.È una persona fisica **che però** utilizza il contratto in riferimento alla sua attività professionale. [*esempio: titolare di lavanderia che acquista tende per il negozio*]

CINQUE CENTESIMI PER UN CASCO DI BANANE?
MA SÍ! TENGA PURE IL RESTO!
BDA

20



Il nostro Codice del Consumo «sposa» la teoria appena detta del Consumatore inteso come «Danneggiato».

Il codice di articola in sei parti:

nella **Parte I** si trovano i diritti fondamentali e le definizioni;

nella **Parte II** le norme sull'educazione, l'informazione, le pratiche commerciali e la pubblicità;

nella **Parte III** i contratti di consumo;

nella **Parte IV** la disciplina della sicurezza e della qualità dei prodotti;

Nella **Parte V** le associazioni dei consumatori, l'accesso alla giustizia e la class-action;

nella **Parte VI** le disposizioni finali.

E' composto da 170 articoli (a fronte dei 146 nella versione originale del 2005 ed in seguito alle modifiche degli anni successivi da parte di altri testi di legge. La più consistente è avvenuta nel 2007 a soli due anni dalla sua emanazione)

Il contratto telematico

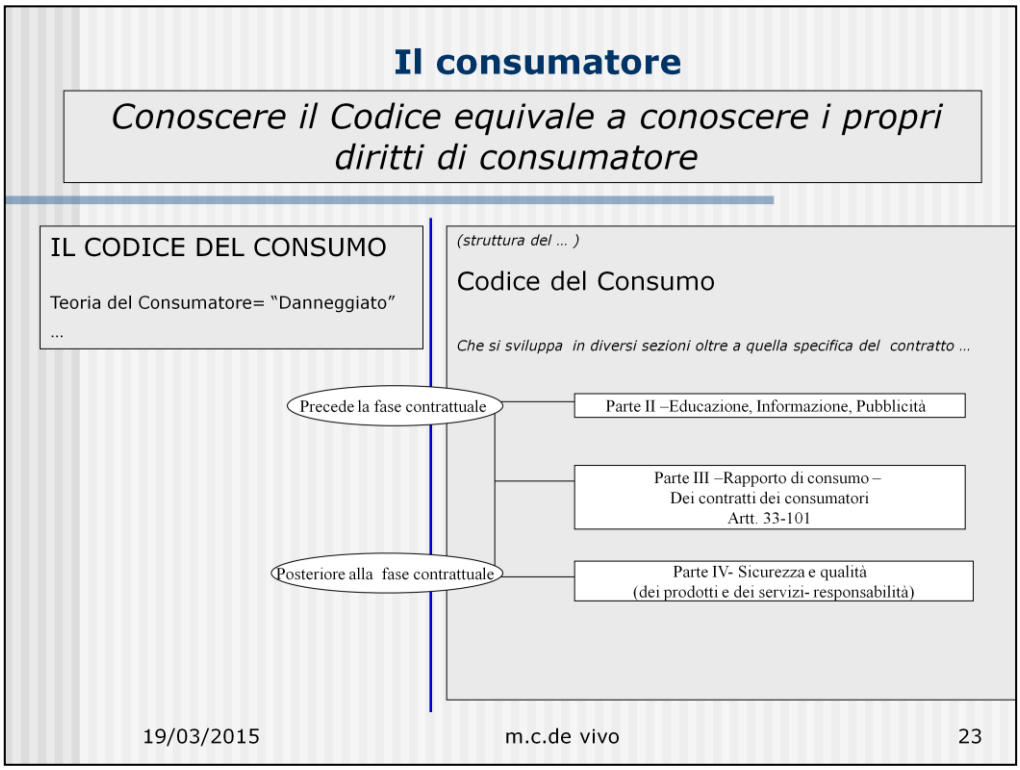
Codice del Consumo

Di fatto

Semplifica e coordina tutta la normativa in materia dei consumatori.

Attraverso:

- Disciplina corretta info all'utente
- Disciplina diritto di recesso
- Disciplina dei sistemi di certificazione e standard di qualità
- Disciplina i sistemi delle televendite
- "Disciplina" integrativa del commercio elettronico
- Disciplina i rapporti tra consumatori e istituzioni pubbliche
- Disciplina i rapporti tra consumatori e associazioni di categoria

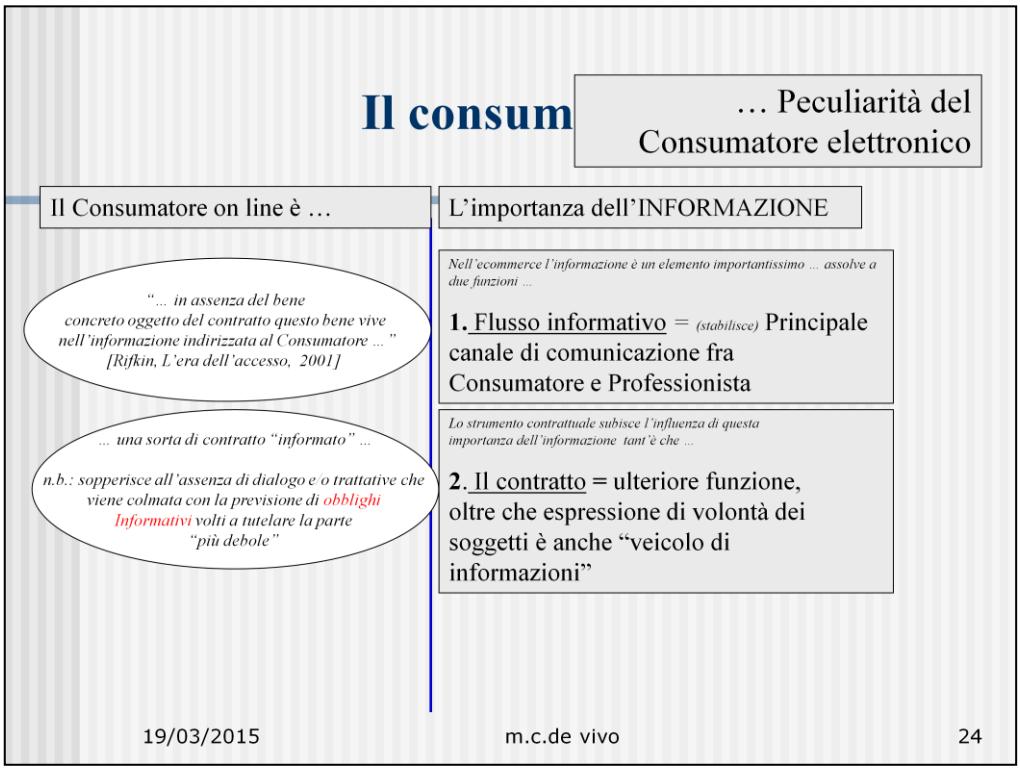


Il nucleo che interessa la nostra lezione è quello inerente i contratti dei consumatori il quale è preceduto e seguito da due parti che potremmo definire:

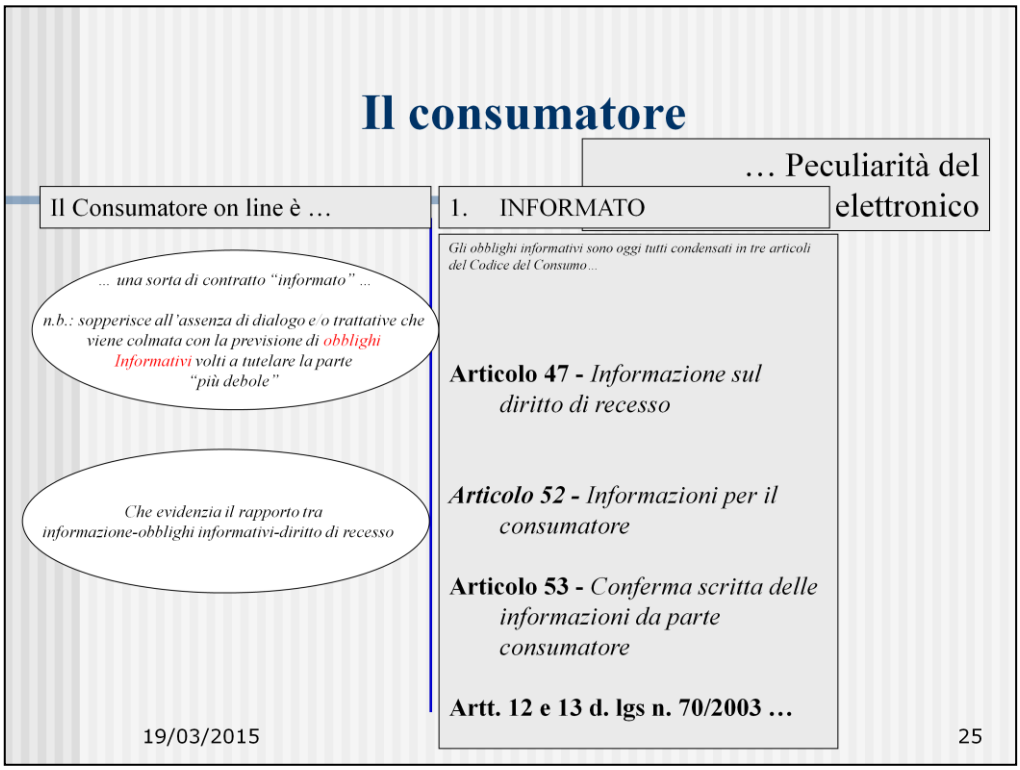
--- > la parte che precede la fase contrattuale vera e propria

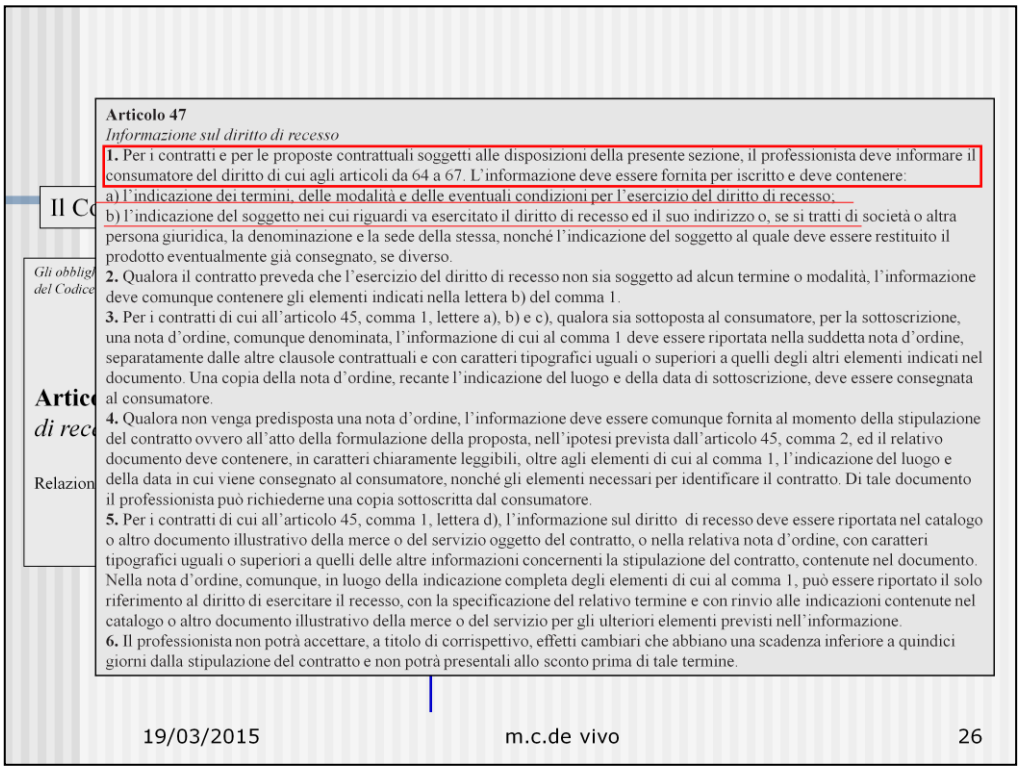
E

--- > la parte che segue la fase contrattuale



Si nota subito ad una prima veloce lettura degli articoli di queste parti del Codice del consumo, come sia rilevante il ruolo dell'Informazione. L'nformazione assolve due funzioni determinanti che sono la funzione di «descrivere» il bene e la funzione di colmare la carenza di trattative.


Il consumatore
… Peculiarità del elettronico
Il Consumatore on line è …
1. INFORMATO
… una sorta di contratto "informato" …
n.b.: sopperisce all'assenza di dialogo e/o trattative che viene colmata con la previsione di obblighi Informativi volti a tutelare la parte "più debole"
Che evidenzia il rapporto tra informazione-obblighi informativi-diritto di recesso
Gli obblighi informativi sono oggi tutti condensati in tre articoli del Codice del Consumo…
Articolo 47 - Informazione sul diritto di recesso
Articolo 52 - Informazioni per il consumatore
Articolo 53 - Conferma scritta delle informazioni da parte consumatore
Artt. 12 e 13 d. lgs n. 70/2003 …
19/03/2015
25



Articolo 47

Informazione sul diritto di recesso

1. Per i contratti e per le proposte contrattuali soggetti alle disposizioni della presente sezione, il professionista deve informare il consumatore del diritto di cui agli articoli da 64 a 67. L'informazione deve essere fornita per iscritto e deve contenere:

a) l'indicazione dei termini, delle modalità e delle eventuali condizioni per l'esercizio del diritto di recesso;

b) l'indicazione del soggetto nei cui riguardi va esercitato il diritto di recesso ed il suo indirizzo o, se si tratti di società o altra persona giuridica, la denominazione e la sede della stessa, nonché l'indicazione del soggetto al quale deve essere restituito il prodotto eventualmente già consegnato, se diverso.

2. Qualora il contratto preveda che l'esercizio del diritto di recesso non sia soggetto ad alcun termine o modalità, l'informazione deve comunque contenere gli elementi indicati nella lettera b) del comma 1.

3. Per i contratti di cui all'articolo 45, comma 1, lettere a), b) e c), qualora sia sottoposta al consumatore, per la sottoscrizione, una nota d'ordine, comunque denominata, l'informazione di cui al comma 1 deve essere riportata nella suddetta nota d'ordine, separatamente dalle altre clausole contrattuali e con caratteri tipografici uguali o superiori a quelli degli altri elementi indicati nel documento. Una copia della nota d'ordine, recante l'indicazione del luogo e della data di sottoscrizione, deve essere consegnata al consumatore.

4. Qualora non venga predisposta una nota d'ordine, l'informazione deve essere comunque fornita al momento della stipulazione del contratto ovvero all'atto della formulazione della proposta, nell'ipotesi prevista dall'articolo 45, comma 2, ed il relativo documento deve contenere, in caratteri chiaramente leggibili, oltre agli elementi di cui al comma 1, l'indicazione del luogo e della data in cui viene consegnato al consumatore, nonché gli elementi necessari per identificare il contratto. Di tale documento il professionista può richiederne una copia sottoscritta dal consumatore.

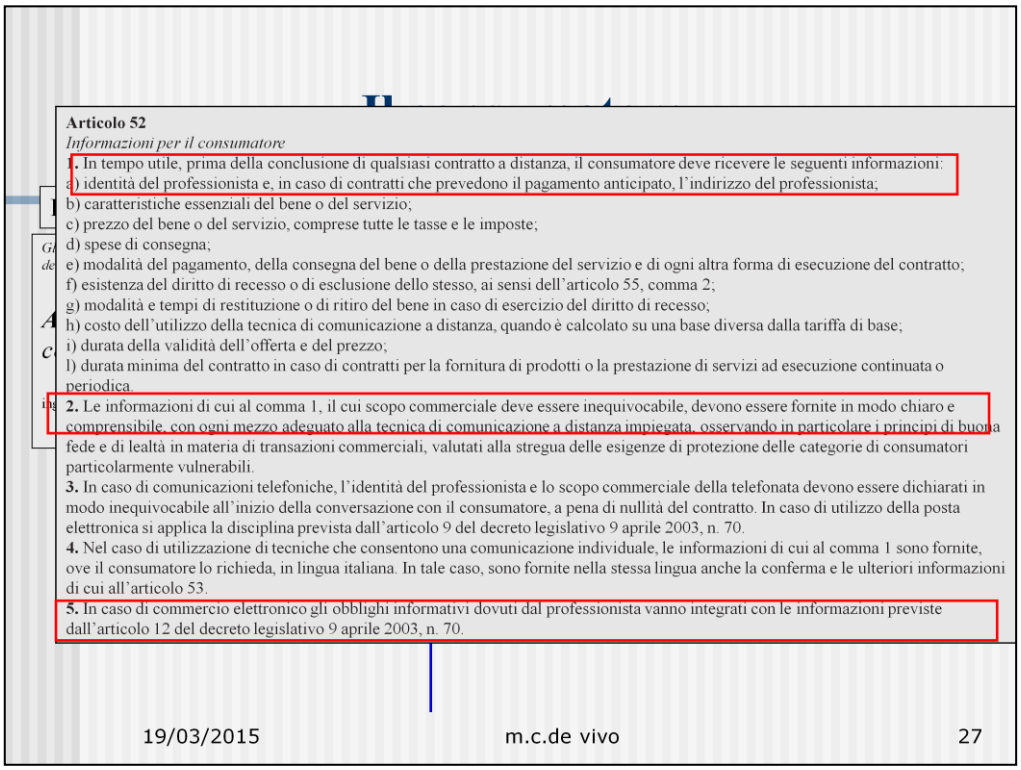
5. Per i contratti di cui all'articolo 45, comma 1, lettera d), l'informazione sul diritto di recesso deve essere riportata nel catalogo o altro documento illustrativo della merce o del servizio oggetto del contratto, o nella relativa nota d'ordine, con caratteri tipografici uguali o superiori a quelli delle altre informazioni concernenti la stipulazione del contratto, contenute nel documento. Nella nota d'ordine, comunque, in luogo della indicazione completa degli elementi di cui al comma 1, può essere riportato il solo riferimento al diritto di esercitare il recesso, con la specificazione del relativo termine e con rinvio alle indicazioni contenute nel catalogo o altro documento illustrativo della merce o del servizio per gli ulteriori elementi previsti nell'informazione.

6. Il professionista non potrà accettare, a titolo di corrispettivo, effetti cambiari che abbiano una scadenza inferiore a quindici giorni dalla stipulazione del contratto e non potrà presentali allo sconto prima di tale termine.

19/03/2015 m.c.de vivo 26

Badate bene il 47 NON PARLA del diritto di recesso che è demandato agli artt. 64-67

Bensì di delucidazioni (=INFORMAZIONI) da fornire al consumatore sul diritto di recesso …



Articolo 52

Informazioni per il consumatore

1. In tempo utile, prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza, il consumatore deve ricevere le seguenti informazioni:
a) identità del professionista e, in caso di contratti che prevedono il pagamento anticipato, l'indirizzo del professionista;
b) caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
c) prezzo del bene o del servizio, comprese tutte le tasse e le imposte;
d) spese di consegna;
e) modalità del pagamento, della consegna del bene o della prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto;
f) esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso, ai sensi dell'articolo 55, comma 2;
g) modalità e tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;
h) costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza, quando è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;
i) durata della validità dell'offerta e del prezzo;
l) durata minima del contratto in caso di contratti per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi ad esecuzione continuata o periodica.

2. Le informazioni di cui al comma 1, il cui scopo commerciale deve essere inequivocabile, devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando in particolare 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.

3. In caso di comunicazioni telefoniche, l'identità del professionista e lo scopo commerciale della telefonata devono essere dichiarati in modo inequivocabile all'inizio della conversazione con il consumatore, a pena di nullità del contratto. In caso di utilizzo della posta elettronica si applica la disciplina prevista dall'articolo 9 del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70.

4. Nel caso di utilizzazione di tecniche che consentono una comunicazione individuale, le informazioni di cui al comma 1 sono fornite, ove il consumatore lo richieda, in lingua italiana. In tale caso, sono fornite nella stessa lingua anche la conferma e le ulteriori informazioni di cui all'articolo 53.

5. In caso di commercio elettronico gli obblighi informativi dovuti dal professionista vanno integrati con le informazioni previste dall'articolo 12 del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70.

19/03/2015 m.c.de vivo 27

Il consumatore

Il Consumatore on line è …

Gli obblighi informativi sono oggi tutti condensati in tre articoli del Codice del Consumo…

Articolo 53 - *Conferma scritta delle informazioni*

l'art. 4 del d.lgs 185/1999 che espressamente prevede la …

Articolo 53
Conferma scritta delle informazioni

1. Il consumatore deve ricevere conferma per iscritto o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione ed a lui accessibile, di tutte le informazioni previste dall'articolo 52, comma 1, prima od al momento della esecuzione del contratto.

Entro tale momento e nelle stesse forme devono comunque essere fornite al consumatore anche le seguenti informazioni:

a) un'informazione sulle condizioni e le modalità di esercizio del diritto di recesso, ai sensi della sezione IV del presente capo, inclusi i casi di cui all'articolo 65, comma 3;

b) l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può presentare reclami;

c) le informazioni sui servizi di assistenza e sulle garanzie commerciali esistenti;

d) le condizioni di recesso dal contratto in caso di durata indeterminata o superiore ad un anno.

2. Le disposizioni di cui al presente articolo non si applicano ai servizi la cui esecuzione è effettuata mediante una tecnica di comunicazione a distanza, qualora i detti servizi siano forniti in un'unica soluzione e siano fatturati dall'operatore della tecnica di comunicazione. Anche in tale caso il consumatore deve poter disporre dell'indirizzo geografico della sede del professionista cui poter presentare reclami.

Il consumatore

… Peculiarità del Consumatore elettronico

Il fine di tutta questa INFORMAZIONE

d. Sopperire alla **mancanza di dialogo** fra le parti

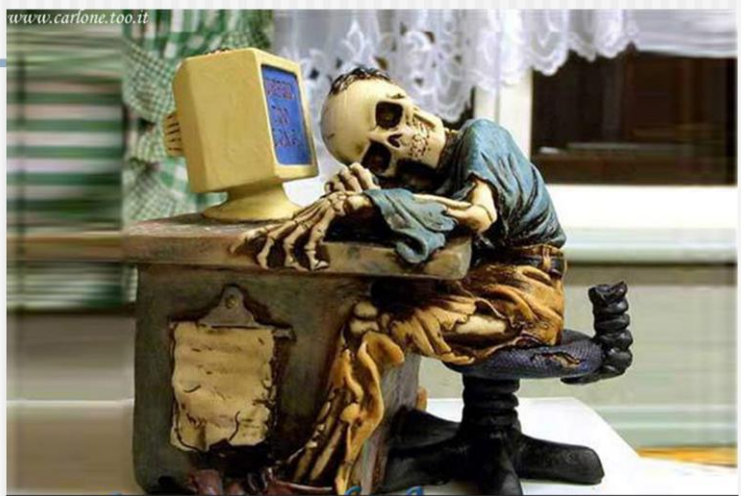
e. Sopperire alla **impossibilità di valutare direttamente** il bene o il servizio offerto.

Il fine di questa informazione capillare è di assicurare …

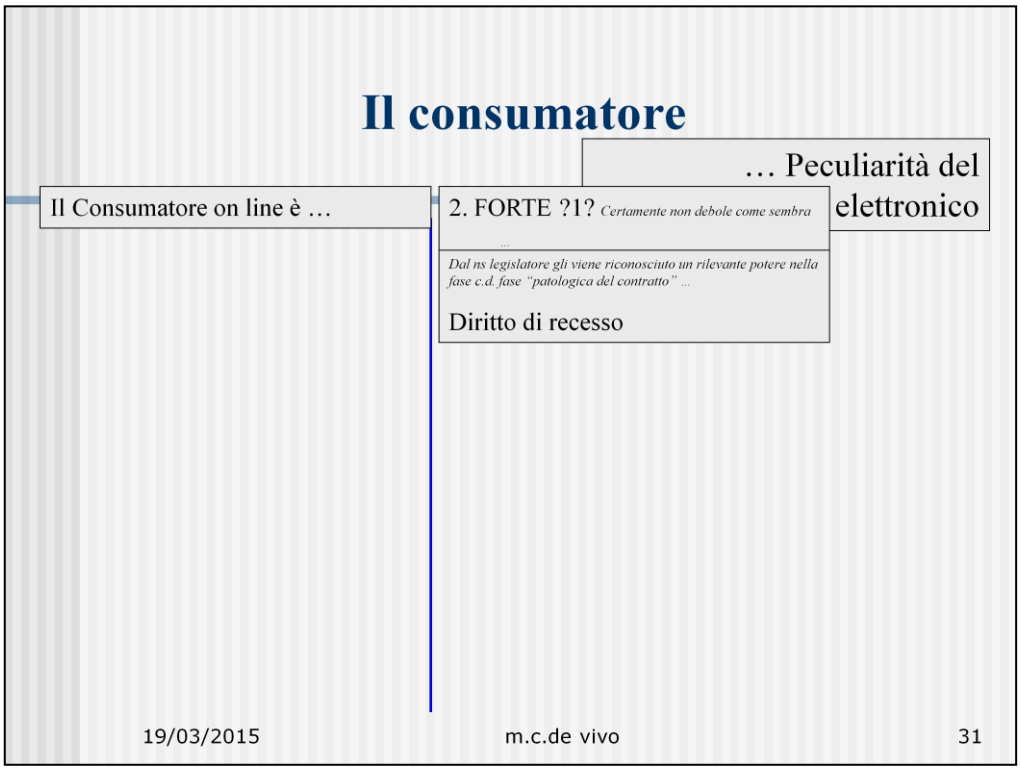
a. Contratto **regolare** nella formazione . **Corretto** nella esecuzione.

b. Assicurare una **conoscenza completa** del Consumatore della vicenda contrattuale

c. Presenza di **un'adesione consapevole** al contratto



I doubt awaken myself



Sul diritto di recesso leggere lo stralcio riportato interamente di seguito:

«**Il Diritto di Recesso da vendite concluse fuori dalle sedi commerciali** (d. civ.)

Facoltà concessa all'acquirente di recedere dal contratto stipulato, entro un periodo di tempo determinato.

Si applica ai contratti stipulati tra un operatore commerciale ed un consumatore, per la fornitura di beni o la prestazione di servizi, conclusi fuori dai locali commerciali, con mezzi particolari (vendita a domicilio, per corrispondenza, attraverso canali televisivi o radiofonici, o mediante strumenti informatici o telematici).

A tal fine l'operatore commerciale deve fornire *adeguate informazioni* circa le modalità, i tempi e i soggetti nei cui confronti va indirizzata la comunicazione di avvalersi della facoltà di recesso e di tali informazioni deve darne conferma scritta.

La comunicazione deve essere inviata all'operatore *entro dieci giorni* dall'avvenuta informazione, o nel diverso termine di *sessanta giorni* (decorrente, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto) nell'ipotesi in cui il fornitore non abbia adempiuto agli obblighi informativi, salva l'indicazione di termini più favorevoli contenuta nel contratto.

Tale diritto spetta solo al *consumatore*: nel momento in cui lo esercita ha

però l'obbligo di restituire nel termine previsto dal contratto (comunque non inferiore a *dieci giorni*) la merce già ricevuta, mentre l'operatore commerciale deve effettuare il rimborso delle somme versate nel termine di *trenta giorni* dalla data in cui è venuto a conoscenza della volontà del consumatore di recedere dal contratto.

Analogo contenuto e medesime modalità di esercizio ha il diritto di recesso del consumatore nell'ambito dei contratti stipulati a distanza [***Vendita (a distanza)***]. Il D.Lgs. 206/2005, recante il Codice del consumo, nel disporre la riorganizzazione e il riassetto della previgente normativa intervenuta a tutela dei consumatori, ha infatti dettato disposizioni comuni, unificando il relativo regime, con riguardo al diritto di recesso del consumatore dai contratti stipulati a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali» (Fonte: http://www.simone.it/).

Il consumatore

Nel ns ordinamento giuridico il

Diritto di recesso è regolamentato

… ci sono in realtà varie ipotesi …

… si fa riferimento ad un tipo di "recesso convenzionale" …

1. Nei contratti ad esecuzione immediata solo fino all'inizio dell'esecuzione del rapporto …

2. Nei contratti ad esecuzione continuata periodica anche dopo …

Codice Civile

1373. Recesso unilaterale. — Se a una delle parti è attribuita la facoltà di recedere dal contratto, tale facoltà può essere esercitata finché il contratto non abbia avuto un principio di esecuzione.

Nei contratti a esecuzione continuata o periodica [1467], tale facoltà può essere esercitata anche successivamente, ma il recesso non ha effetto per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione.

Qualora sia stata stipulata la prestazione di un corrispettivo per il recesso, questo ha effetto quando la prestazione è eseguita.

È salvo in ogni caso il patto contrario.

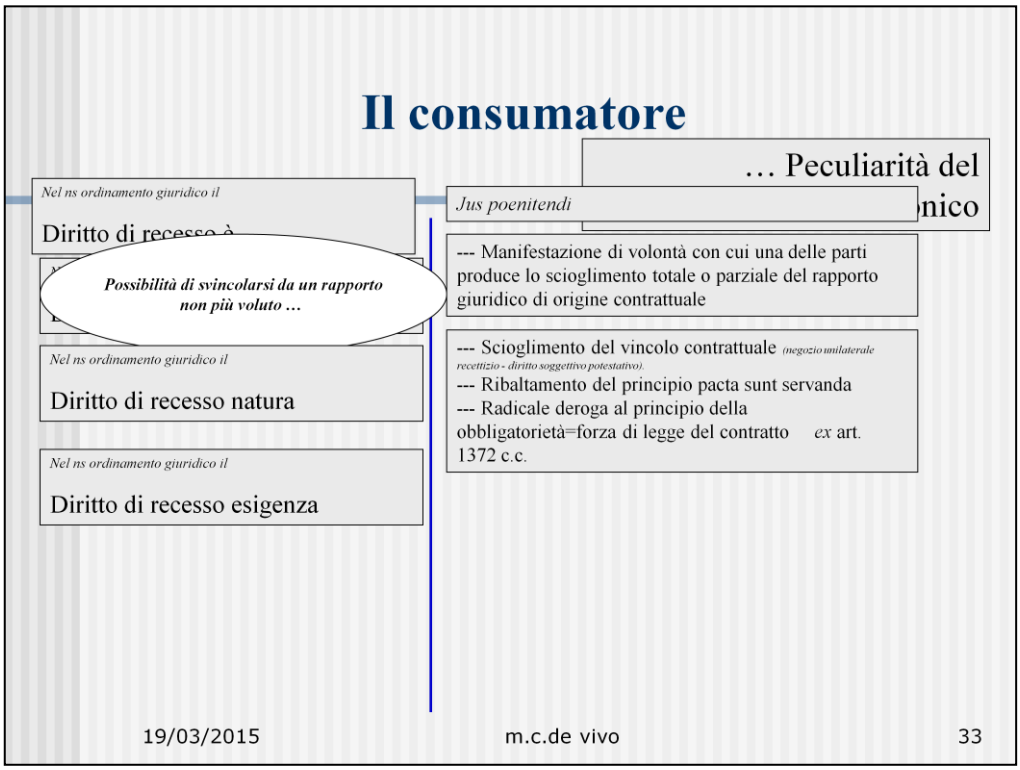
… Peculiarità del

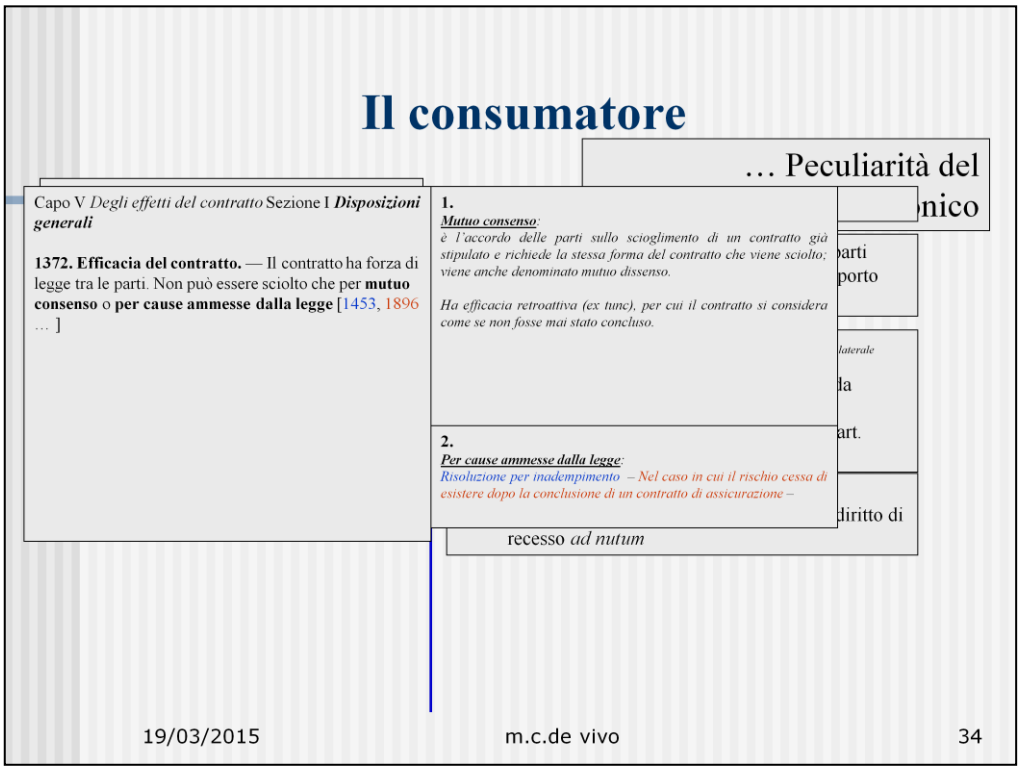
Leggi speciali

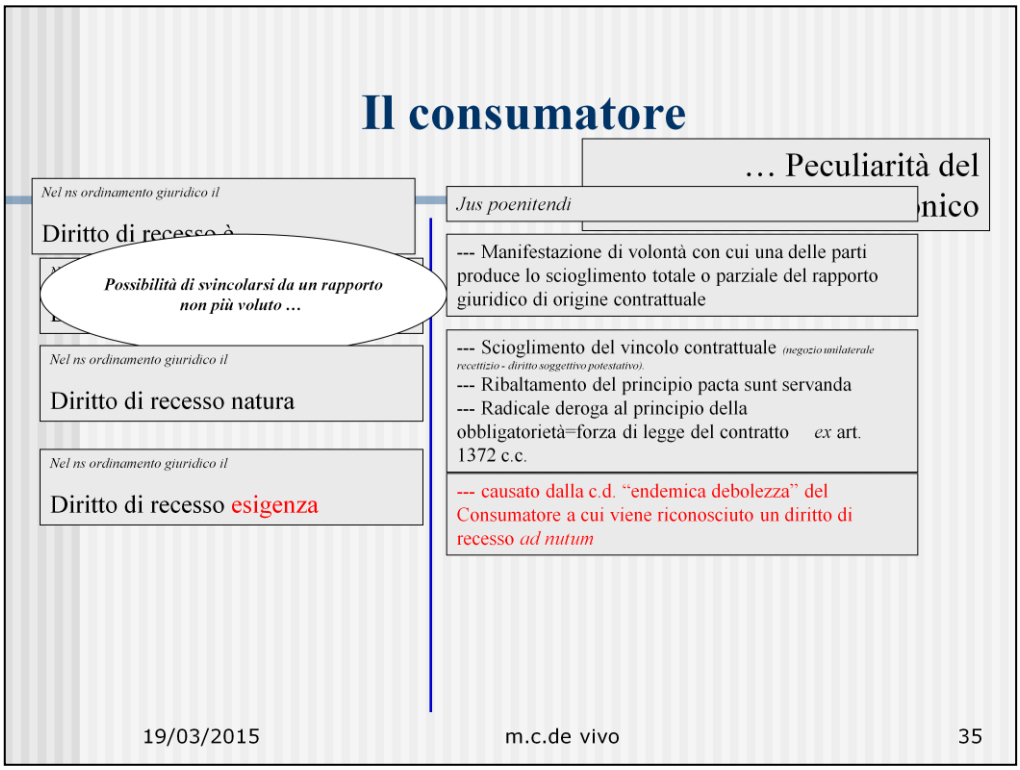
Art. 4. d.lgs. N. 50/1992
contratti fuori dai locali commerciali
Ora assorbito nel Codice del Consumo

Art. 5. d. lgs. n. 427/1998
Sulla multiproprietà

Art. 5 d.lgs. n. 185/1999
Constratti a distanza. Ora assorbito nel Codice del Consumo


Il consumatore
… Peculiarità del
nico
Nel ns ordinamento giuridico il
Diritto di recesso à
Possibilità di svincolarsi da un rapporto non più voluto …
Nel ns ordinamento giuridico il
Diritto di recesso natura
Nel ns ordinamento giuridico il
Diritto di recesso esigenza
Jus poenitendi
--- Manifestazione di volontà con cui una delle parti produce lo scioglimento totale o parziale del rapporto giuridico di origine contrattuale
--- Scioglimento del vincolo contrattuale (negozio unilaterale recettizio - diritto soggettivo potestativo).
--- Ribaltamento del principio pacta sunt servanda
--- Radicale deroga al principio della obbligatorietà=forza di legge del contratto ex art. 1372 c.c.
19/03/2015
m.c.de vivo
33


Il consumatore
… Peculiarità del
nico
Capo V *Degli effetti del contratto* Sezione I ***Disposizioni generali***
1372. Efficacia del contratto. — Il contratto ha forza di legge tra le parti. Non può essere sciolto che per **mutuo consenso** o **per cause ammesse dalla legge** [1453, 1896 …]
1.
Mutuo consenso:
è l'accordo delle parti sullo scioglimento di un contratto già stipulato e richiede la stessa forma del contratto che viene sciolto; viene anche denominato mutuo dissenso.
Ha efficacia retroattiva (ex tunc), per cui il contratto si considera come se non fosse mai stato concluso.
2.
Per cause ammesse dalla legge:
Risoluzione per inadempimento – Nel caso in cui il rischio cessa di esistere dopo la conclusione di un contratto di assicurazione –
parti
porto
laterale
da
art.
diritto di
recesso *ad nutum*
19/03/2015
m.c.de vivo
34


Il consumatore
… Peculiarità del
nico
Nel ns ordinamento giuridico il
Diritto di recesso à
Possibilità di svincolarsi da un rapporto non più voluto …
Nel ns ordinamento giuridico il
Diritto di recesso natura
Nel ns ordinamento giuridico il
Diritto di recesso esigenza
Jus poenitendi
--- Manifestazione di volontà con cui una delle parti produce lo scioglimento totale o parziale del rapporto giuridico di origine contrattuale
--- Scioglimento del vincolo contrattuale (negozio unilaterale recettizio - diritto soggettivo potestativo).
--- Ribaltamento del principio pacta sunt servanda
--- Radicale deroga al principio della obbligatorietà=forza di legge del contratto ex art. 1372 c.c.
--- causato dalla c.d. "endemica debolezza" del Consumatore a cui viene riconosciuto un diritto di recesso ad nutum
19/03/2015
m.c.de vivo
35

Il consumatore

… Peculiarità del Consumatore elettronico

Diritto di recesso nel commercio elettronico è espressione di una …

… in realtà non è sprovveduto …

…la base del recesso on line … =svantaggio consiste dalla percezione mediata che ha del bene che gli viene soltanto descritto

… più che recesso è una sorta di sanzione …

Ha delle caratteristiche particolari , è un diritto di recesso "rivisitato e corretto" pensato proprio per il Consumatore elettronico e con caratteristiche sue proprie ..

- Tutela del vizio della volontà determinato **dall'effetto sorpresa (*).**

– Tutela del vizio della volontà per **fallace rappresentazione** del bene o del servizio (=in presenza di un bene/servizio che non corrisponde a quello voluto/pattuito). **(**)**

– Tutela del vizio della volontà causato dal **mancato adempimento degli obblighi informativi. (***)**

Articolo 64

Esercizio del diritto di recesso

1. Per i contratti e per le proposte contrattuali a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, il consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi, salvo quanto stabilito dall'articolo 65, commi 3, 4 e 5.

… ad nutum

2. Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro i termini previsti dal comma 1, di una comunicazione scritta alla sede del professionista mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive; la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro i termini previsti dal codice o dal contratto, ove diversi. L'avviso di ricevimento non è, comunque, condizione essenziale per provare l'esercizio del diritto di recesso.

… e il CAD?

3. Qualora espressamente previsto nell'offerta o nell'informazione concernente il diritto di recesso, in luogo di una specifica comunicazione è sufficiente la restituzione, entro il termine di cui al comma 1, della merce ricevuta.

19/03/2015 m.c.de vivo 37

Articolo 65

Decorrenze

1. Per i contratti o le proposte contrattuali negoziati fuori dei locali commerciali, il termine per l'esercizio del diritto di recesso di cui all'articolo 64 decorre:

a) dalla data di sottoscrizione della nota d'ordine contenente l'informazione di cui all'articolo 47 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 ovvero per i contratti riguardanti la fornitura di beni, qualora al consumatore sia stato preventivamente mostrato o illustrato dal professionista il prodotto oggetto del contratto;

b) 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.

... ipotesi più pertiente per il Commercio elettronico ...

2. Per i contratti a distanza, il termine per l'esercizio del diritto di recesso di cui all'articolo 64 decorre:

a) per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore ove siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 52 o dal giorno in cui questi ultimi siano stati soddisfatti, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa;

b) per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 52, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa.

3. Nel caso in cui il professionista non abbia soddisfatto, per i contratti o le proposte contrattuali negoziati fuori dei locali commerciali gli obblighi di informazione di cui all'articolo 47, ovvero, per i contratti a distanza, gli obblighi di informazione di cui agli articoli 52, comma 1, lettere f) e g), e 53, il termine per l'esercizio del diritto di recesso è, rispettivamente, di sessanta o di novanta giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto.

4. Le disposizioni di cui al comma 3 si applicano anche nel caso in cui il professionista fornisca una informazione incompleta o errata che non consenta il corretto esercizio del diritto di recesso.

5. Le parti possono convenire garanzie più ampie nei confronti dei consumatori rispetto a quanto previsto dal presente articolo

38

Il consumatore

Articolo 66

Effetti del diritto di recesso

1. Con la ricezione da parte del professionista della comunicazione di cui all'articolo 64, le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal contratto o dalla proposta contrattuale, fatte salve, nell'ipotesi in cui le obbligazioni stesse siano state nel frattempo in tutto o in parte eseguite, le ulteriori obbligazioni di cui all'articolo 67.

Le modalità del recesso …

Articolo 67
Ulteriori obbligazioni delle parti

1. Qualora sia avvenuta la consegna del bene il consumatore è tenuto a restituirlo o a metterlo a disposizione del professionista o della persona da questi designata, secondo le modalità ed i tempi previsti dal contratto. Il termine per la restituzione del bene non può comunque essere inferiore a dieci giorni lavorativi decorrenti dalla data del ricevimento del bene. Ai fini della scadenza del termine la merce si intende restituita nel momento in cui viene consegnata all'ufficio postale accettante o allo spedizioniere.

2. Per i contratti riguardanti la vendita di beni, qualora vi sia stata la consegna della merce, la sostanziale integrità del bene da restituire è condizione essenziale per l'esercizio del diritto di recesso. È comunque sufficiente che il bene sia restituito in normale stato di conservazione, in quanto sia stato custodito ed eventualmente adoperato con l'uso della normale diligenza.

3. Le sole spese dovute dal consumatore per l'esercizio del diritto di recesso a norma del presente articolo sono le spese dirette di restituzione del bene al mittente, ove espressamente previsto dal contratto.

4. Se il diritto di recesso è esercitato dal consumatore conformemente alle disposizioni della presente sezione, il professionista è tenuto al rimborso delle somme versate dal consumatore, ivi comprese le somme versate a titolo di caparra. Il rimborso deve avvenire gratuitamente, nel minor tempo possibile e in ogni caso entro trenta giorni dalla data in cui il professionista è venuto a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore. Le somme si intendono rimborsate nei termini qualora vengano effettivamente restituite, spedite o riaccreditate con valuta non posteriore alla scadenza del termine precedentemente indicato.

5. Nell'ipotesi in cui il pagamento sia stato effettuato per mezzo di effetti cambiari, qualora questi non siano stati ancora presentati all'incasso, deve procedersi alla loro restituzione. È nulla qualsiasi clausola che preveda limitazioni al rimborso nei confronti del consumatore delle somme versate in conseguenza dell'esercizio del diritto di recesso.

6. Qualora il prezzo di un bene o di un servizio, oggetto di un contratto di cui al presente titolo, sia interamente o parzialmente coperto da un credito concesso al consumatore, dal professionista ovvero da terzi in base ad un accordo tra questi e il professionista, il contratto di credito si intende risolto di diritto, senza alcuna penalità, nel caso in cui il consumatore eserciti il diritto di recesso conformemente alle disposizioni di cui al presente articolo. È fatto obbligo al professionista di comunicare al terzo concedente il credito l'avvenuto esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore. Le somme eventualmente versate dal terzo che ha concesso il credito a pagamento del bene o del servizio fino al momento in cui ha conoscenza dell'avvenuto esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore sono rimborsate al terzo dal professionista, senza alcuna penalità, fatta salva la corresponsione degli interessi legali maturati.

Il consumatore

Doppia previsione

1. … poiché la tutela prevista dal CodeCo nei confronti del Consumatore consiste nell'affermazione di un diritto irrinunciabile …

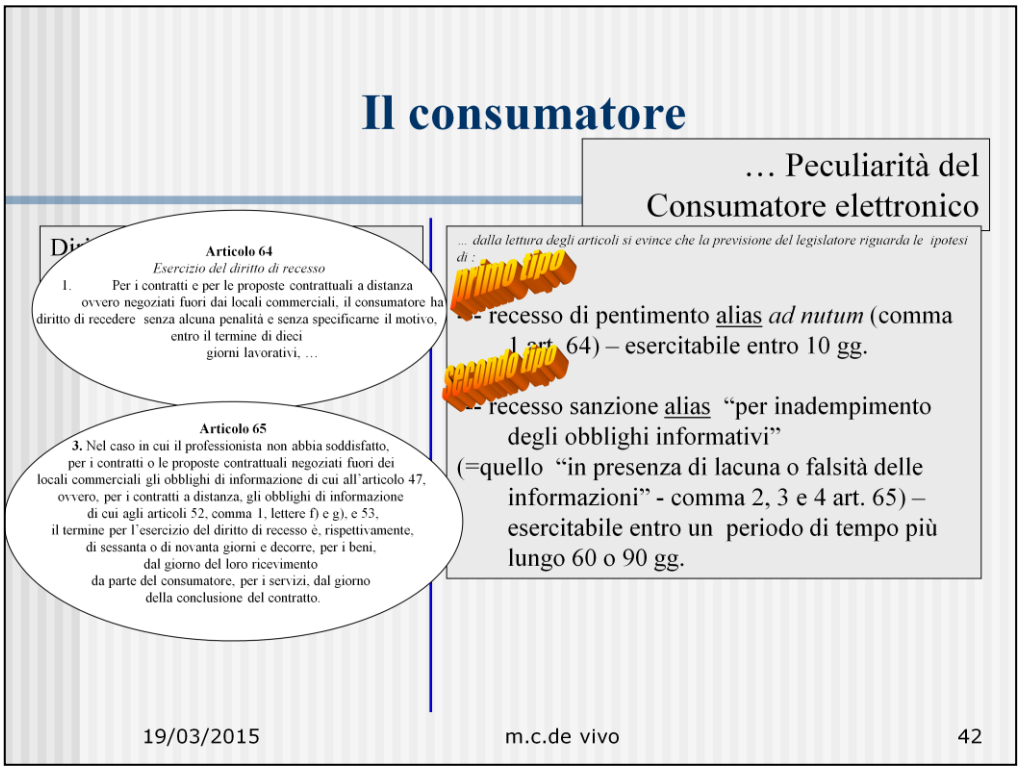
Articolo 143

Irrinunciabilità dei diritti

1. I diritti attribuiti al consumatore dal codice sono irrinunciabili.
È nulla ogni pattuizione in contrasto con le disposizioni del codice.

2. Ove le parti abbiano scelto di applicare al contratto una legislazione diversa da quella italiana, al consumatore devono comunque essere riconosciute le condizioni minime di tutela previste dal codice.

*2. … anche ove le parti …. …. **debbono comunque …***


Il consumatore
… Peculiarità del Consumatore elettronico
Articolo 64
Esercizio del diritto di recesso
1. Per i contratti e per le proposte contrattuali a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, il consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi, …
Articolo 65
3. Nel caso in cui il professionista non abbia soddisfatto, per i contratti o le proposte contrattuali negoziati fuori dei locali commerciali gli obblighi di informazione di cui all'articolo 47, ovvero, per i contratti a distanza, gli obblighi di informazione di cui agli articoli 52, comma 1, lettere f) e g), e 53, il termine per l'esercizio del diritto di recesso è, rispettivamente, di sessanta o di novanta giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto.
… dalla lettura degli articoli si evince che la previsione del legislatore riguarda le ipotesi di :
primo tipo
- recesso di pentimento alias ad nutum (comma 1 art. 64) – esercitabile entro 10 gg.
secondo tipo
- recesso sanzione alias "per inadempimento degli obblighi informativi"
(=quello "in presenza di lacuna o falsità delle informazioni" - comma 2, 3 e 4 art. 65) – esercitabile entro un periodo di tempo più lungo 60 o 90 gg.
19/03/2015
m.c.de vivo
42

… le modalità del recesso previsto nel Codice del Consumo …

Il

1. Il consumatore può revocare il proprio ordine entro il termine di dieci giorni lavorativi dalla consegna della merce …

2. Se il consumatore non è stato informato dal venditore circa la possibilità di esercitare tale diritto, il termine si allunga a tre mesi dalla consegna della merce …

3. All'interno di questi termini … il consumatore può recedere dal contratto senza fornire alcuna spiegazione e senza pagamento di penalità.

4. Il recesso deve essere comunicato al fornitore a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Se il recesso viene comunicato al fornitore a mezzo di fax, esso deve essere confermato entro 48 ore dall'invio del fax con lettera raccomandata

5. La **restituzione della merce** non comporta automaticamente un valido diritto di recesso dal contratto, a meno che questa possibilità non sia stata prevista espressamente dalle parti nel contratto.

6. Le **spese per la riconsegna** della merce gravano sul consumatore, se così è stato previsto nel contratto. Altrimenti sono a carico del venditore.

7. Il venditore deve **restituire il prezzo pagato** dal consumatore entro 30 giorni dal ricevimento della dichiarazione di recesso.

19/03/2015 m.c.de vivo 43

Il co

… Esclusione del recesso …

1. Nei casi previsti dalla legge

(salvo che il negozio web lo garantisca ugualmente) … e cioè:

per l'acquisto o la vendita di oggetti prodotti appositamente o creati personalmente per il consumatore;

per beni deperibili o che si modificano velocemente;

per prodotti audio-video o software sigillati che siano stati aperti dal consumatore;

per l'acquisto di giornali o riviste;

per scommesse o lotterie;

per servizi che, prima della scadenza del termine per esercitare il recesso, siano stati già eseguiti con il consenso del consumatore.

2. Per le prenotazioni di voli, viaggi in treno, pacchetti turistici, case-vacanza e alloggi,

per i contratti che hanno per oggetto alimenti e bevande

(ad esempio, un'ordinazione di pizze o di sushi non può essere oggetto di recesso).

3. In caso di servizi finanziari e contratti di assicurazione valgono altre condizioni e modalità per il recesso …

Il consumatore

… Peculiarità del Consumatore elettronico

Diritto di recesso del Consumatore elettronico tra Codice Civile e Codice del Consumo … chi vince?

Non c'è contrapposizione tra i rimedi tradizionali previsti nella patologia del contratto dal Codice Civile e quelli previsti dal Codice del Consumo …

Diritto di recesso del Codice del Consumo è il più celere, più semplice … (*)

ma non unico

Il diritto di recesso non esclude la compresenza dei tradizionali strumenti rimediali previsti dal Codice Civile …

(*) *ma si rivela cmq il "rimedio" più adatto ai contratti di Internet.*

Il consumatore

… Peculiarità del Consumatore elettronico

Infatti

… *nella scelta*
fra il diritto di recesso e l'azione di annullamento

Il primo risulta uno strumento sicuramente più rapido ed efficace poiché:

- non richiede il ricorso alle vie giudiziarie
- non richiede il relativo onere probatorio
- in caso di contenzioso gli oneri probatori a carico del consumatore sono meno gravosi di quelli previsti per far valere l'annullabilità *ex* art. 1427 c.c.

… Ad esempio:

Il caso di un consumatore (on line) che agisce per chiedere la restituzione di somme versate al fornitore/professionista prima dell'esercizio del diritto di recesso.

In questo caso il Consumatore dovrà soltanto provare di aver effettuato i pagamenti e di aver esercitato il diritto di recesso in tempo utile.

Il contratto telematico

Codice del Consumo