

Diritto di recesso: che cos'è e quando ci spetta

written by Carlos Arija Garcia | 03/11/2016



Se la merce acquistata non rispetta le condizioni di vendita si ha diritto a restituirla e al rimborso dei soldi. Ma ci sono dei termini da rispettare.

Si acquista un bene che va mica tanto bene: che cosa si può fare? E' possibile restituirlo e pretendere di avere i soldi spesi indietro? E' possibile, seppur a certe condizioni. Appellandosi al diritto di recesso. Ma che cos'è e quando ci spetta il diritto di recesso?

Lo stabilisce il Codice del Consumo, il provvedimento emanato nel 2005 [1] che contiene tutte le norme a tutela del consumatore.

Il diritto di recesso consiste nella facoltà del consumatore di poter sciogliere unilateralmente un contratto con l'azienda che gli ha venduto un qualsiasi prodotto, o di revocare l'ordine, e di ottenere, di conseguenza, la restituzione dei soldi pagati.

Per appellarsi al diritto di recesso, il prodotto deve essere stato acquistato a distanza e fuori dai locali commerciali. L'esempio più comune? La vendita telefonica. Non solo quella che nasce da una chiamata ricevuta da un call center, magari all'ora di pranzo, che ci propone l'affare della nostra vita per l'energia elettrica o per la tariffa telefonica. E' anche quella che parte dalla televendita che ci invita a chiamare subito e ad approfittare di un'occasione unica per chi chiama solo in questo momento e non domani, cioè quando vedremo la stessa televendita che ci invita a telefonare subito e ad approfittare di un'occasione unica per chi chiama solo in questo momento e non domani. Eccetera.

Il Codice del Consumo, quindi, consente al consumatore di usufruire del diritto di recesso in relazione ai contratti di compravendita di beni o servizi, conclusi a distanza tra consumatore e professionista, e solo dal primo nei confronti del secondo, non viceversa. Chi è il consumatore e chi il professionista? Il primo, è quella persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta. Il secondo, è la persona fisica o giuridica che opera nell'esercizio della propria attività commerciale imprenditoriale o professionale. Chiamasi anche venditore. Ed è tenuto a comunicare al consumatore la facoltà di esercitare il diritto di recesso, irrinunciabile e non assoggettabile a penali o limitazioni. Questa merce, o questo servizio, non è quello che avevo in mente o non ha le caratteristiche che mi avevano spiegato al momento della vendita a distanza, quindi la rimando al mittente. Il consumatore, infatti, non è tenuto a dare spiegazioni circa il motivo per cui intende stracciare il contratto. Se sull'accordo c'è una clausola che dice il contrario, è da ritenersi nulla.

Quando e come esercitare il diritto di recesso

Di norma, il diritto di recesso può essere esercitato nel periodo che trascorre tra il momento in cui si conclude il contratto ed i 14 giorni successivi al ricevimento della merce. Ma se il professionista non soddisfa gli obblighi di informazione sanciti dal contratto, il termine è di 60 giorni. Se, invece, non vengono rispettate le proposte contrattuali negoziate, il termine è di 90 giorni. La decorrenza parte dal

ricevimento della merce nel caso di acquisto dei beni o dalla conclusione del contratto nel caso di acquisto di servizi.

Per esercitare il diritto di recesso occorre inviare entro 14 giorni una comunicazione scritta, mediante lettera raccomandata a/r (oppure fax, posta elettronica, Pec, telegramma o telex) alla sede del professionista che ci ha proposto l'acquisto del bene o del servizio. L'importante è ricevere l'avviso di ricevuta della lettera entro 48 ore dall'invio.

La comunicazione deve riportare i propri dati, quelli relativi all'ordine e all'acquisto, e la volontà di recedere dal contratto, intimando di restituire tassativamente quanto pagato entro 30 giorni. E se il contratto o l'offerta di vendita lo prevedesse, il consumatore deve restituire subito la merce ricevuta senza preventiva comunicazione per poter esercitare il diritto di recesso.

La restituzione del bene non deve avvenire per forza prima di 10 giorni lavorativi a partire dal momento in cui è stato consegnato all'ufficio postale ricevente o alla ditta incaricata della spedizione. Attenzione a non sciupare la merce ricevuta: la sua integrità al momento della restituzione è fondamentale per poter esercitare il diritto di recesso. Il consumatore dovrà pagare le spese di restituzione se previsto dal contratto, ma poi il professionista dovrà rimborsare queste spese entro 30 giorni dal momento in cui è venuto a sapere che il consumatore ha esercitato il diritto di recesso.

Se il bene è stato acquistato con l'aiuto di un credito al consumo, esercitare il diritto al recesso significa di diritto anche rompere il contratto della concessione del credito. Senza penale.

Quando non si ha il diritto di recesso

Questa possibilità è esclusa per:

- acquisto di strumenti finanziari;
- beni acquistati tramite distributori automatici o telefono pubblico;
- costruzione e acquisto di beni immobili (ma per i contratti d'affitto a

distanza esiste il diritto di recesso);

- fornitura di prodotti alimentari o di uso domestico consegnati con scadenza regolare;
- servizi riguardanti l'alloggio, i trasporti, la ristorazione ed il tempo libero se sono stati prenotati;
- servizi forniti prima di 10 giorni lavorativi rispetto alla richiesta del diritto di recesso;
- beni e servizi legati ad un tasso di interesse e, quindi, non controllabili dal professionista;
- beni confezionati su misura;
- prodotti audiovisivi o software sigillati aperti dal consumatore (se apri la scatola delle cuffiette, addio);
- giornali, riviste, periodici, lotterie o scommesse.