



## **Contratti telematici, la tutela del consumatore a distanza**

**Autore :** Redazione

**Data:** 21/11/2018

*La tutela del consumatore nell'ambito dei contratti telematici: dal dovere di informazione nella fase precontrattuale al diritto di recesso nella fase di esecuzione del contratto.*



Fare acquisti online può essere molto vantaggioso ma, tuttavia, l'impossibilità di visionare prima il bene e di concordare il testo del contratto possono costituire fonte di diffidenza nei confronti dei contratti telematici. Con questo articolo vogliamo farti conoscere tutti gli strumenti volti a tutelare la posizione del consumatore in caso di contratti conclusi a distanza. La nozione di contratto telematico ha una valenza soprattutto formale: è telematico il contratto che viene concluso per il tramite del computer e che può avere qualunque oggetto e qualsiasi causa (posso acquistare un oggetto così come noleggiare un'automobile, sottoscrivere l'abbonamento a una rivista o acquistare un qualsiasi servizio). Dunque la novità è la forma elettronica utilizzata per la conclusione del contratto. Il legislatore ha predisposto una copiosa normativa volta a superare le inevitabili asimmetrie informative e a tutelare i diritti dei consumatori, imponendo ai professionisti una serie di obblighi che riguardano non solo la fase di esecuzione del contratto, ma anche la fase precontrattuale. Se vuoi avere maggiori informazioni su **contratti telematici, la tutela del consumatore a distanza** prosegui nella lettura di questo articolo.

## Cosa dice la normativa?

La normativa consumeristica, difatti, ha disegnato un sistema di garanzie volte a tutelare la posizione del consumatore tutte le volte in cui questi si trovi ad instaurare un rapporto economico con un venditore che fa ricorso a schemi di contrattazione tra assenti che, pur avendo trovato un sempre maggiore utilizzo, nascondono potenzialmente numerose insidie. Tali insidie sono riconducibili essenzialmente alla possibilità che il consumatore concluda un contratto per effetto di una suggestione indotta dal venditore con **tecniche di vendita aggressive** e sorprendenti, i cui effetti non siano propriamente voluti dall'aderente.

Inoltre, il consumatore non ha la possibilità di **visionare la merce** che si accinge ad acquistare e può incontrare difficoltà anche nel risalire all'esatta identità del venditore. Un altro aspetto problematico è strettamente collegato all'esigenza di speditezza legate a questa particolare tecnica di contrattazione.

Lo **scambio dei consensi**, infatti, avviene in assenza di qualsiasi dialogo tra le parti coinvolte, alle condizioni definite da una sola di esse per l'intera serie degli atti di commercio relativi a quel bene o servizio. Nei contratti telematici, infatti, l'accordo si forma a seguito della cd. "clickata", che altro non è che l'adesione alle **condizioni predisposte unilateralmente dal venditore**. Vediamo in cosa consiste questa tutela.

## Cosa avviene prima della conclusione del contratto?



Il professionista è obbligato a fornirti una serie eterogenea di informazioni **[1]** che riguardano l'idoneità del bene o del servizio a soddisfare l'interesse perseguito con la conclusione del contratto. Il riferimento va, in primis, alla natura e alle caratteristiche essenziali del bene oggetto del contratto.

La seconda categoria di informazioni riguardano la persona del venditore: vale a dire, identità, indirizzo e i suoi contatti in modo da garantirti la possibilità di comunicare con lui celermente. Deve inoltre fornirti tutte le informazioni che riguardano uno degli aspetti principali, ossia il prezzo, comprensivo di imposte e di tutte le spese previste per la spedizione, nonché le modalità di pagamento.

Qualora il contratto sia a tempo indeterminato o preveda la prestazione di un servizio in abbonamento, grava sul venditore l'obbligo di indicarti il costo totale oppure, ove questo non sia predeterminabile, le modalità di calcolo cui far riferimento. A tali informazioni si aggiungono quelle sulle modalità di rinnovo dell'abbonamento (automatico o meno) e le modalità per recedere dal contratto. Il legislatore, in più, obbliga il venditore a fornirti tutta una serie di informazioni che riguardano la **fase di esecuzione del contratto**. Un aspetto cui devi prestare molta attenzione prima di concludere il tuo acquisto online riguarda la consegna del bene. Il professionista, infatti, è tenuto a indicare la data entro cui il bene ti verrà consegnato (o il servizio verrà prestato).

A queste informazioni si aggiungono la previsione di una garanzia di conformità del bene; ove prevista, le condizioni per l'**assistenza post vendita**; l'esistenza di un codice di condotta e la possibilità di avvalerti di un meccanismo di risoluzione delle controversie extra-giudiziale. Ultima cosa, ma non meno importante, leggi attentamente tutte le informazioni sul **diritto di recesso** riguardanti le modalità e i termini, nonché eventuali costi legati all'esercizio di tale diritto. Qualora il diritto di recesso sia escluso, magari a causa della particolare natura del bene oggetto del contratto, tale esclusione deve essere indicata chiaramente. Lo stesso è a dirsi per le cause che possono farti perdere il diritto di recesso.

## **Come mi devono essere fornite queste informazioni?**

Tutte queste informazioni devono esserti offerte su un supporto durevole e devono essere scritte in modo chiaro e comprensibile **[2]**.

Il legislatore sembra lasciare libertà di scelta al venditore per quel che riguarda il modo in cui fornisce l'informativa, richiedendo unicamente che il consumatore possa disporre di tutte le informazioni sia nella fase antecedente la conclusione del contratto



sia nella fase successiva dell'esecuzione. Il mero adempimento dell'obbligo formale non è sufficiente a soddisfare il requisito posto dalla legge: il legislatore, infatti, si preoccupa di prescrivere al venditore l'utilizzo di un linguaggio chiaro e di facile comprensione al fine di evitare ogni possibile ambiguità.

In un'ottica di massima **tutela del consumatore**, infatti, le informazioni prestate in modo ambiguo o oscuro equivalgono ad informazioni omesse. Il timore è che le informazioni fornite in modo poco chiaro costituiscano una vera e propria trappola per il consumatore che può anche non rendersi conto di star prestando il suo consenso rispetto ad un servizio a pagamento. Per questo motivo il legislatore prevede che debba essere segnalato in modo chiaro al momento della conferma dell'ordine che vi sono degli obblighi di pagamento a carico del consumatore. Tutto ciò è volto a mettere al riparo il consumatore dal ricorso a **pratiche commerciali scorrette**.

Il legislatore, infatti, conscio del fatto che l'utilizzo di pratiche commerciali scorrette è in grado di minare alla base la fiducia nei consumatori rispetto alle tecniche di contrattazione a distanza, soprattutto rispetto agli acquisti online, ha previsto la possibilità che l'Autorità garante della concorrenza e del mercato possa irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei venditori inadempienti degli obblighi di legge.

Emerge chiaramente in questo caso un capovolgimento del dovere di informazione che grava sui contraenti nei contratti ordinari: si passa, infatti, da un dovere di informarsi ad un **dovere di essere informati**, rafforzato - peraltro - dal fatto che in caso di clausole di dubbia interpretazione, debba necessariamente prevalere un'interpretazione più favorevole alla parte debole, vale a dire il consumatore.

## **Sono libero di esercitare il diritto di recesso?**

La peculiarità del procedimento di formazione dell'accordo nei contratti telematici ha messo il legislatore di fronte all'esigenza di riequilibrare il rapporto contrattuale, soprattutto per mettere il consumatore al riparo dal rischio di acquisti incauti. Per tale motivo, il diritto di recesso è concepito dalla legge come un vero e proprio **diritto di ripensamento**, esercitabile in tempi brevi dopo il ricevimento del bene.

Se una volta ricevuto il tuo ordine ti accorgi che non è come te lo aspettavi o hai semplicemente cambiato idea, puoi esercitare il diritto di recesso senza dover addurre alcuna giustificazione entro quattordici giorni dalla data di conclusione del contratto e gratuitamente, senza quindi dover sostenere spese aggiuntive, se non quelle già predeterminate per la spedizione **[3]**. Il **diritto di recesso** è concepito, quindi, come un rischio che assume il venditore come conseguenza della sua scelta imprenditoriale



di avvalersi di un mezzo di comunicazione a distanza.

Tuttavia, a voler vedere il rovescio della medaglia, il recesso così concepito può avere effetti positivi, dal momento che rafforza la fiducia dei consumatori rispetto a questa particolare tipologia di contratti, contribuendo al rafforzamento del mercato nel suo insieme. In questa fase gravano una serie di obblighi su ambo le parti. Nel caso tu voglia esercitare il tuo diritto di recesso devi comunicare questa tua volontà al venditore, facendo ricorso o al modulo prestampato o comunque mediante una dichiarazione espressa in tal senso **[4]**.

Il bene, ovviamente, per essere restituito deve essere integro o, nel caso in cui l'informazione in ordine al diritto di recesso sia stata omessa, in un normale stato di conservazione, entro quattordici giorni dalla comunicazione **[5]**. Qualora l'oggetto del contratto sia un servizio, invece, il recesso ha effetto solo dal momento del ricevimento della comunicazione e vale esclusivamente per il futuro.

Una volta ricevuta la comunicazione della tua volontà di esercitare il diritto di recesso, il venditore ha il dovere di **restituirti l'importo pagato** utilizzando lo stesso strumento di pagamento da te utilizzato nella fase di conclusione del contratto entro quattordici giorni **[6]**.

## **Cosa accade nel caso in cui il contratto non prevede nulla in ordine al diritto di recesso?**

Se il contratto nulla prevede in ordine all'esercizio del diritto di recesso non temere: in tal caso sei tutelato dal codice del consumo che dispone che tu possa esercitare il diritto di recesso entro dodici mesi dopo la **fine del periodo di recesso iniziale** (il recesso va quindi esercitato entro il termine di dodici mesi e quattordici giorni) **[7]**. Tale soluzione è concepita come una vera e propria sanzione nei confronti del venditore inadempiente.

### **Note:**

**[1]** Art. 50 cod. cons.

**[2]** Art. 51 cod. cons.

**[3]** Art. 52 cod. cons.

**[4]** Art. 54 cod. cons.



**[5]** Art. 57 cod. cons.

**[6]** Art. 56 cod. cons.

**[7]** Art. 53 cod. cons.