

IL NUOVO DIRITTO DEI CONSUMATORI

5 giugno 2015

Obblighi di informazione e diritto di recesso

Relatore: Prof.ssa Fabiola Massa

Università degli Studi di Roma «Tor Vergata» © 2015

Obblighi di informazione e diritto di recesso

Il nuovo approccio del diritto consumeristico

Il decreto legislativo n. 21/2014 si caratterizza per aver perseguito, con le modifiche recate al codice del consumo, un duplice ordine di fini:

- 1) armonizzare la disciplina generale dei contratti con i consumatori con riferimento alla mole ed alla qualità delle informazioni che il professionista deve fornire, specie in fase precontrattuale e per qualsiasi genere di contratto;
- 2) fornire al consumatore la possibilità di svincolarsi, secondo regole certe, da obblighi contrattuali od impegni presi in situazioni notoriamente più aggressive, come quelle in cui si negozia fuori dei locali commerciali o a distanza. È verosimile attendersi, infatti, in questi casi una minore attenzione e consapevolezza del consumatore, rispetto a quelle vantate in situazioni tradizionali.

Obblighi di informazione e diritto di recesso

L'armonizzazione degli obblighi di informazione

Per quanto riguarda il primo obiettivo si può notare che la tipologia di informazioni che il professionista è tenuto a fornire al consumatore in fase precontrattuale risente molto dell'esperienza maturata dall'Autorità Antitrust in tema di pratiche commerciali scorrette.

Ecco dunque giustificato ad esempio l'obbligo di «richiamare l'esistenza della garanzia legale di conformità dei beni» o persino di fornire un promemoria su questo aspetto, e di specificare le ulteriori garanzie commerciali eventualmente offerte al consumatore (cfr. gli artt. 48, co. 1, lett. e, e 49, co. 1, lett. n ed o, cod. cons.). Ciò dovrebbe agevolare proprio l'AGCM nella sua azione avverso le pratiche commerciali ingannevoli ed aggressive.

Obblighi di informazione e diritto di recesso

La fase precontrattuale, quale momento nevralgico della negoziazione

Il legislatore comunitario avendo preso atto della sempre più marcata assenza nei traffici giuridico-commerciali tra professionisti e consumatori della fase della trattativa propriamente intesa, ciò a causa del dilagare dell'uso di modelli contrattuali standardizzati dal professionista, ha inteso - con il rafforzamento degli obblighi di informazione, principalmente precontrattuali, - ribilanciare funzionalmente lo squilibrio informativo.

L'autonomia privata è stata così condizionata al punto da dover rispettare non solo il tipo di informazioni da dover erogare, ma anche la forma del contratto e dei supporti che occorre impiegare per perfezionare un contratto di vendita o di servizi.

Obblighi di informazione e diritto di recesso

Venendo agli obblighi di informazione precontrattuale, questi si distinguono a seconda che il contratto sia annoverabile tra quelli a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali, oppure sia uno diverso da queste due categorie di contratti.

- Nel primo caso, l'elenco delle informazioni è di tipo **tassativo**, secondo il criterio comunitario della armonizzazione massima. Esso, inoltre, è fortemente correlato al diritto di recesso del consumatore, e l'onere della prova dell'adempimento della sua fornitura al consumatore incombe sul professionista;
- Nel secondo caso, l'elenco è **meramente basilare**, secondo il principio di armonizzazione minima, e quindi può essere integrato ed arricchito dal singolo professionista, sul quale tuttavia non incombe l'onere di provare la sua fornitura al consumatore. Esso non è inoltre collegato al diritto di recesso.

Obblighi di informazione e diritto di recesso

Per quanto riguarda gli obblighi di informazione basilare, può essere qui menzionato l'obbligo di specificare sempre il **prezzo totale dei beni o servizi offerti**, od altrimenti le modalità del suo calcolo, ed inoltre la segnalazione di quali altri spese saranno addebitate al consumatore. Tutto questo in linea con quanto ormai da tempo sostenuto dalla giurisprudenza amministrativa in tema di pratiche commerciali scorrette.

Manca però l'indicazione di quale sanzione sia comminata nel caso in cui tale specificazione sia assente. Sicché, trovano in questo caso applicazione gli artt. 1474-1475 c.c., alla luce dei quali il consumatore è tenuto a pagare le spese di vendita e quelle accessorie normalmente praticate dal venditore, salvo diversa pattuizione. Appare quindi evidente come la nuova previsione normativa sia orientata principalmente ad agevolare l'AGCM piuttosto che ad incidere sui rimedi civilistici.

Obblighi di informazione e diritto di recesso

L'obbligo di fornire sempre l'indicazione completa del prezzo praticato e delle eventuali spese accessorie collegate o della semplice espressione «secondo cui tali spese potranno essere addebitate al consumatore» è previsto anche nell'elenco tassativo delle informazioni richieste per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali o a distanza, con la differenza che qui (v. l'art. 49, co. 6, cod. cons.) se vi è carenza di tale indicazione, **il consumatore è liberato dall'obbligo di dover sopportare tali somme**. Stessa sorte spetta inoltre al caso di mancata indicazione nell'informativa precontrattuale dell'obbligo del consumatore di dover sostenere i costi per la restituzione dei beni al professionista a seguito di recesso dal contratto.

Obblighi di informazione e diritto di recesso

Impossibilità del professionista di modificare unilateralmente le informazioni precontrattuali in occasione della loro trasposizione nel contratto

Una disposizione del tutto innovativa e mutuata dalla disciplina dei contratti di multiproprietà è quella contenuta all'art. 49, co. 5, cod. cons.

Secondo questa norma, in caso di discrasia tra le informazioni fornite in fase precontrattuale e quelle successivamente inserite nel contratto (negoziato fuori dei locali commerciali od a distanza), prevalgono le prime a meno che le parti non abbiano inteso modificarle con specifico accordo tra di loro.

Tutto questo è il portato della considerazione, come recita l'*incipit* della norma, delle informazioni precontrattuali quale **parte integrante del contratto**, e quindi non più momento esterno della negoziazione destinato ad essere superato dal tenore letterale del contratto.

Obblighi di informazione e diritto di recesso

Il diritto di recesso

Il «formalismo di protezione» che il d. lgs. n. 21/2014 ha inteso porre in atto, può essere ancor più apprezzato passando ad analizzare le norme sul recesso.

In particolare, si può segnalare come il legislatore è intervenuto sia prevedendo che le informazioni sul diritto di recesso nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali o a distanza possono essere fornite anche per mezzo della presentazione delle **istruzioni tipo** riportate nell'allegato I, parte A, del decreto, sia fornendo alle parti il **modulo tipo per esercitare il recesso**, e riportato nella parte B dello stesso allegato.

Obblighi di informazione e diritto di recesso

Il grado di dettaglio del diritto di recesso

In via ordinaria, il diritto di recesso può essere esercitato - senza bisogno di dover addurre alcuna motivazione - entro **14 giorni** a partire da un momento ben preciso e dipendente dal tipo di contratto.

Così per es. per i contratti di servizi si fa riferimento alla data di conclusione del contratto, ove per quelli di vendita si considera la data in cui il consumatore od un suo delegato abbia acquisito il possesso fisico del bene.

È sufficiente inoltre che la comunicazione della volontà di recedere sia inviata dal consumatore entro tale termine, considerato tra l'altro che è sullo stesso che ricade l'onere di provare l'avvenuto esercizio di tale diritto (art. 54, ult. co., cod. cons.).

Obblighi di informazione e diritto di recesso

Le conseguenze della mancata fornitura delle informazioni sul recesso

Là dove il professionista non fornisca al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il termine per poterlo esercitare si dilata e passa dai 14 giorni previsti dall'art. 52, co. 2, cod. cons., ai 14 giorni + 12 mesi, salvo che il professionista non colmi la lacuna rendendo disponibili al consumatore tali informazioni entro 12 mesi dalla data di decorrenza del diritto di recesso ordinario. Nel qual caso il periodo di recesso termina dopo **14 giorni dalla data in cui il consumatore ha ricevuto tali informazioni** (così l'art. 53, co. 2, cod. cons.).

Obblighi di informazione e diritto di recesso

La riconsegna del bene è parte integrante del recesso?

L'art. 57 cod. cons. impone al consumatore che si sia avvalso del diritto di recesso l'obbligo di restituire il bene al professionista o ad un soggetto da questo autorizzato, od altrimenti rispedirlo ad uno dei due, **SENZA INDEBITO RITARDO** e comunque entro i **14 giorni successivi all'invio dell'atto unilaterale con cui si è comunicata la volontà di recedere.**

L'adempimento di tale obbligo non costituisce il momento conclusivo di una fattispecie a formazione progressiva del recesso, essendo quest'ultimo già perfetto con l'invio della comunicazione al professionista.

Tuttavia la tardiva restituzione può comportare delle conseguenze, prima tra tutte il diniego da parte del professionista di restituire il prezzo, come da art. 56, co. 3, cod. cons.

Obblighi di informazione e diritto di recesso

(segue) le conseguenze per la tardiva riconsegna del bene

La formulazione della norma (art. 57 cod. cons.) lascia intendere inoltre che in caso di perimento del bene consegnato al vettore oltre i 14 giorni sopra indicati, il professionista sia tenuto comunque alla restituzione delle somme ricevute.

Lo stesso potrà però rivalersi sul vettore in virtù della responsabilità contrattuale dallo stesso vantata e nei confronti del consumatore potrà intraprendere azione di risarcimento per i danni subiti a seguito della ritardata restituzione (ex art. 1223 c.c.).

Obblighi di informazione e diritto di recesso

Su chi grava il costo della restituzione dei beni?

Il costo della restituzione dei beni è a carico del consumatore, a meno che il professionista non abbia concordato di sostenerlo lui od abbia omesso nel contratto e prima ancora nelle informazioni precontrattuali che tale costo è a carico del consumatore, nel qual caso la spesa spetta al professionista.

Obblighi di informazione e diritto di recesso

L'eccezione imposta dalla natura del bene

Se i beni acquistati sono stati negoziati fuori dei locali commerciali e consegnati direttamente al domicilio del consumatore, in occasione del recesso questi debbono essere restituiti a mezzo posta, od altrimenti se la natura dei beni non lo consente, sarà il professionista che dovrà ritirarli a proprie spese (art. 57, co. 1, cod. cons.).

La sorte dei contratti accessori

Ai sensi dell'art. 58 cod. cons., con il recesso dal contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, vi è la risoluzione automatica e di diritto degli eventuali contratti accessori, e perlopiù senza costi aggiuntivi per il consumatore, salvo che questi ad es. non abbia scelto un tipo di consegna più costoso rispetto a quello proposto dal professionista, nel qual caso il consumatore sopporta il maggior costo.

Obblighi di informazione e diritto di recesso

Quando il diritto di recesso è escluso?

Il diritto di recesso non opera per tutta una serie estremamente dettagliata di casi, ed elencati all'art. 59 cod. cons.

La *ratio* di tale sottrazione è del tutto eterogenea, vi è ad es. il caso della fornitura dei beni confezionati su misura, per i quali è lapalissiano che non possono essere oggetto di ripensamento; oppure il caso della fornitura di giornali, che potrebbero altrimenti essere recapitati al consumatore che così potrebbe leggerli (fruendone delle informazioni e finanche fotocopiarli) ed entro 14 giorni restituirli al professionista.

Obblighi di informazione e diritto di recesso

Grazie per l'attenzione