



Federalberghi Montecatini Terme A.P.A.M

ASSOCIAZIONE ALBERGATORI
di MONTECATINI TERME

tel. 70124, fax 770677 - www.apamontecatini.it, info@apamontecatini.it

Circolare n. 08/2014

Montecatini T., 12/06/2014

1. Diritti dei consumatori – Modifiche al Codice del Consumo

Cordiali Saluti

Il Presidente
Francesca Taddei

Diritti dei consumatori – Modifiche al Codice del Consumo

In attuazione della direttiva 2011/83/UE, il Decreto Legislativo 21 febbraio 2014 n. 21 ha modificato la disciplina dei contratti con i consumatori contenuta nel Codice del Consumo (D. Legisl. n. 206 del 2005), in particolare dei contratti a distanza e di quelli negoziati fuori dai locali commerciali.

Le modifiche introdotte entrano in vigore il prossimo 13 giugno 2014, e si applicano ai contratti conclusi dopo tale data.

La nuova normativa prevede maggiori tutele a favore dei consumatori, implementando le informazioni precontrattuali e rendendo più semplice l'esercizio del "diritto di recesso". Il nuovo articolo 59, comma 1 lettera n) del Codice del Consumo **conferma comunque l'esclusione del diritto di recesso per i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali relativi alla fornitura di alloggi per fini non residenziali, qualora il contratto prevede una data od un periodo di esecuzione specifici.**

Di seguito, alcune disposizioni di maggiore interesse applicabili ai contratti stipulati con i consumatori (alcune di esse in vigore già prima dell'emanazione del Codice del Consumo).

Definizioni

consumatore: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta

professionista: la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario

contratto a distanza: qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso

contratto negoziato fuori dei locali commerciali: qualsiasi contratto tra il professionista e il consumatore:

- 1) concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del professionista
- 2) per cui è stata fatta un'offerta da parte del consumatore, nelle stesse circostanze di cui al numero 1
- 3) concluso nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore; oppure
- 4) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore

supporto durevole: ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in

modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate

Contratti diversi dai contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali – Informazioni precontrattuali per il consumatore

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto diverso da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, **devono essere fornite le seguenti informazioni in modo chiaro e comprensibile, qualora esse non siano già apparenti dal contesto:**

- a) **le caratteristiche principali dei beni o servizi**, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi
- b) **l'identità del professionista, l'indirizzo geografico in cui è stabilito e il numero di telefono** e, ove questa informazione sia pertinente, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale egli agisce
- c) **il prezzo totale dei beni o servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o dei servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo**
- d) **se applicabili, le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare il servizio e il trattamento dei reclami da parte del professionista**
- e) oltre a un richiamo dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni, l'esistenza e le condizioni del servizio postvendita e delle garanzie commerciali, se applicabili
- f) **la durata del contratto, se applicabile**, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni di risoluzione del contratto
- g) se applicabile, la funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;
- h) qualsiasi interoperabilità pertinente del contenuto digitale con l'hardware e il software, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabili.

Contratti a distanza e contratti negoziati fuori dei locali commerciali Informazioni precontrattuali per il consumatore e diritto di recesso

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile:

- a) **le caratteristiche principali dei beni o servizi**, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi
- b) **l'identità del professionista**
- c) **l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico**, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui e, se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce

- d) se diverso dall'indirizzo fornito in conformità della lettera c), l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami e, se applicabile, quello del professionista per conto del quale agisce
- e) **il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo** e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore; nel caso di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale include i costi totali per periodo di fatturazione; quando tali contratti prevedono l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali; se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, devono essere fornite le modalità di calcolo del prezzo
- f) il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto quando tale costo è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base
- g) **le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi e, se del caso, il trattamento dei reclami da parte del professionista**
- h) **in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto** (articolo 54), nonché il modulo tipo di recesso (allegato I, parte B)
- i) se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso e in caso di contratti a distanza qualora i beni per loro natura non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta
- l) che, se il consumatore esercita il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli (ai sensi dell'articolo 57, comma 3)
- m) **se non è previsto un diritto di recesso ai sensi dell'articolo 59, l'informazione che il consumatore non beneficerà di un diritto di recesso o, se del caso, le circostanze in cui il consumatore perde il diritto di recesso**
- n) un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni
- o) se applicabili, l'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali
- p) l'esistenza di codici di condotta pertinenti, e come possa esserne ottenuta copia, se del caso (sono definiti "codice di condotta" un accordo o una normativa che non è imposta dalle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative di uno Stato membro e che definisce il comportamento dei professionisti che si impegnano a rispettare tale codice in relazione a una o più pratiche commerciali o ad uno o più settori imprenditoriali specifici)
- q) **la durata del contratto, se applicabile**, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal contratto
- r) se applicabile, la durata minima degli obblighi del consumatore a norma del

contratto

- s) se applicabili, l'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il consumatore è tenuto a pagare o fornire su richiesta del professionista
- t) se applicabile, la funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di protezione tecnica
- u) qualsiasi interoperabilità pertinente del contenuto digitale con l'hardware e il software, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabile
- v) se applicabile, la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso.

Le informazioni sul recesso di cui alle lettere h), i) e l), possono essere fornite mediante "istruzioni tipo" (allegato I, parte A).

Requisiti formali per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali

Oltre alle informazioni, su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole, leggibili e chiare, deve essere fornita al consumatore una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole.

Requisiti formali per i contratti a distanza

Oltre a fornire in modo appropriato le informazioni di cui sopra, il professionista **deve comunicare in modo chiaro ed evidente, prima che il consumatore inoltri l'ordine, che l'ordine implica l'obbligo di pagare. Se l'inoltro dell'ordine implica di azionare un pulsante o una funzione analoga, il pulsante o la funzione analoga riportano in modo facilmente leggibile soltanto le parole "ordine con obbligo di pagare"** o una formulazione corrispondente inequivocabile indicante che l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di pagare il professionista. Se il professionista non osserva il presente comma, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

I siti di commercio elettronico indicano in modo chiaro e leggibile, al più tardi all'inizio del processo di ordinazione, se si applicano restrizioni relative alla consegna e quali mezzi di pagamento sono accettati.

Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole.

Il professionista fornisce al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio. Tale conferma comprende tutte le informazioni precontrattuali sopra elencate, a meno che il professionista non abbia già fornito l'informazione al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza.

Diritto di recesso

Il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi (tranne quelli di spedizione, se il consumatore ha scelto una spedizione diversa da quella standard). **Il diritto di recesso per i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali è escluso per alcuni tipi di fornitura, tra cui la fornitura di alloggi per fini non residenziali, qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici** (articolo 59, comma 1, lettera n).

Altri diritti dei consumatori

Tariffe per l'utilizzo di mezzi di pagamento - I professionisti non possono imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l'uso di detti strumenti. Nel caso in cui la Banca d'Italia abbia stabilito una deroga a tale principio, tenendo conto dell'esigenza di promuovere l'utilizzo degli strumenti di pagamento più efficienti ed affidabili, non possono essere imposte al consumatore tariffe che superino quelle sostenute dal professionista. L'istituto di emissione della carta di pagamento riaccredita al consumatore i pagamenti in caso di addebitamento eccedente rispetto al prezzo pattuito ovvero in caso di uso fraudolento della propria carta di pagamento da parte del professionista o di un terzo. L'istituto di emissione della carta di pagamento ha diritto di addebitare al professionista le somme riaccreditate al consumatore.

Comunicazione telefonica - Qualora il professionista utilizza una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non è tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista, fermo restando il diritto dei fornitori dei servizi di comunicazione elettronica di applicare una tariffa per dette telefonate.

Pagamenti supplementari - Prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, il professionista chiede il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista. Se il professionista non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l'ha dedotto utilizzando opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare, il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento.

Foro competente - Per le controversie civili inerenti all'applicazione delle disposizioni di cui sopra, la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato.

Informazione - Le comunicazioni e i documenti relativi ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali e ai contratti a distanza, ivi compresi i moduli, i formulari, le note d'ordine, la pubblicità o le comunicazioni sui siti Internet, devono contenere un riferimento al **Capo I "Diritti dei consumatori nei contratti" del Codice del Consumo (Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206)**.

Il testo integrale del Decreto Legislativo è online sul nostro sito <http://www.apamontecatini.it/>

Cordiali saluti.

Il Presidente
Francesca Taddei