

# I contratti a distanza

Per contratto a distanza si intende un contratto avente per oggetto beni o servizi e stipulato tra un professionista e un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi. La conclusione di un contratto a distanza può avvenire attraverso qualunque mezzo utile (per telefono, posta elettronica, catalogo, ecc.) senza la presenza fisica e simultanea delle parti del contratto.

Il Contratto a distanza è regolamentato dal Codice del Consumo agli articoli 50 e seguenti. Tali norme non si applicano a contratti:

- a) relativi a servizi finanziari di cui agli articoli 67-bis e seguenti del presente Codice;
- b) conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati;
- c) conclusi con gli operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici;
- d) relativi alla costruzione e alla vendita o ad altri diritti relativi a beni immobili, con esclusione della locazione;
- e) conclusi in occasione di una vendita all'asta.

Nell'ambito dei contratti a distanza il professionista deve fornire informazioni chiare e comprensibili al consumatore, entro un termine sufficiente prima della stipula del contratto.

Le **informazioni precontrattuali** devono comprendere come minimo:

- l'identità ed eventualmente l'indirizzo del fornitore;
- le caratteristiche essenziali del bene o del servizio e il suo prezzo, comprese tutte le tasse e imposte;
- le spese di consegna;
- le modalità di pagamento, consegna o esecuzione del contratto;
- l'esistenza del diritto di recesso;
- la durata della validità dell'offerta, del prezzo ed eventualmente la durata minima del contratto;
- il costo di utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza, se non è calcolato sulla tariffa di base.

Il fornitore deve fornire la **conferma scritta delle informazioni precontrattuali** (o su un supporto duraturo, come ad esempio la posta elettronica) all'atto dell'esecuzione del contratto o al più tardi al momento della consegna se i beni sono destinati direttamente al consumatore.

Una volta stipulato il contratto il fornitore dispone di un termine di trenta giorni per eseguire l'ordine. Se il bene o il servizio richiesto non è disponibile, il consumatore deve ricevere il rimborso entro trenta giorni. Ma se il contratto prevede tale possibilità, il fornitore può procurare un bene o un servizio di qualità e prezzo equivalenti all'ordine.

Se il consumatore non è convinto dell'acquisto, può tornare sulla sua decisione entro un termine dieci giorni lavorativi, senza specificarne il motivo e senza alcuna penale. Le uniche spese eventualmente a suo carico sono le spese dirette di spedizione dei beni al mittente.

L'inizio del periodo di recesso è variabile. Se il fornitore ha rispettato i suoi obblighi relativi all'informazione scritta da fornire al consumatore, si calcola a partire:

- dal giorno in cui il consumatore riceve i beni; dal giorno di conclusione del contratto di servizio o a partire
- dal giorno in cui sono stati soddisfatti gli obblighi d'informazione scritta, purché il termine non superi il termine di tre mesi.

Se il fornitore non ha rispettato gli obblighi relativi all'informazione scritta, l'esercizio del diritto di recesso è prorogato per un **periodo di tre mesi** calcolato a partire:

- dal giorno in cui il consumatore riceve i beni;
- dal giorno della conclusione del contratto di servizio.

Il diritto di recesso si esercita inviando una raccomandata A/R al professionista entro i termini previsti.