



CAMMINO DIRITTO

Rivista di informazione giuridica
<https://rivista.camminodiritto.it>



IL DIRITTO DI RECESSO NEGLI ACQUISTI ONLINE: COME FUNZIONA

Il diritto di recesso è un diritto riconosciuto al consumatore. Oggi, sempre più consumatori si rivolgono ai negozi online per i loro acquisti, negozi che devono rispettare le norme in materia di diritto di recesso. Non riconoscere questo diritto o non fornire le giuste informazioni al riguardo può integrare una "pratica commerciale scorretta", punita con sanzioni in grado di compromettere il business degli e-store. L'obiettivo di questo articolo è fornire un quadro sul diritto di recesso per gli e-commerce.

di **Floriana Capone**

IUS/01 - DIRITTO PRIVATO

Articolo divulgativo - ISSN 2421-7123

Direttore responsabile

Raffaele Giaquinto

Publicato, Sabato 30 Maggio 2020



Abstract ENG

The right of withdrawal is a right recognized to the consumer. Today, more and more consumers are turning to ecommerce for their purchases. Even ecommerce, in fact, must comply with the right of withdrawal. Recently, an e-commerce of electronic products has been sanctioned with a fine of hundreds of thousands of euros for not recognizing the right of withdrawal for its buyers. Not recognizing the right of withdrawal, when mandatory, or not providing the right information in this regard, integrates an 'unfair commercial practice' and can be punished with heavy penalties, capable of seriously compromising the business of online stores. The goal of this article is to provide a framework of the right of withdrawal for online stores.

Sommario: 1. Che cos'è il diritto di recesso?; 2. Il diritto di recesso è sempre obbligatorio? 3. Gli obblighi informativi sul diritto di recesso; 4. Come deve essere esercitato il diritto di recesso; 5. Chi paga le spese di spedizione originariamente sostenute dal consumatore? 6. Chi paga le spese di restituzione in caso di recesso? 7. Che differenza c'è tra il recesso ed il reso?

1. Che cos'è il diritto di recesso?

Il diritto di recesso (o “di ripensamento”) è quello riconosciuto al consumatore, dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo (D.Lgs. n. 206/2005), di disporre di un periodo di 14 giorni per recedere da un contratto, senza dover fornire alcuna motivazione, restituendo il bene ed ottenere il rimborso di quanto pagato^[1].

Il periodo di 14 giorni decorre:

nel caso di contratto di servizi (per es. servizio di ‘streaming’), dal giorno della conclusione del contratto; nel caso di contratto di vendita di beni, dal giorno in cui il consumatore (od un terzo da lui delegato, ad es. un familiare, il portiere ecc.) è entrato materialmente nel possesso del bene acquistato. **2. Il diritto di recesso è sempre obbligatorio?**

Il diritto di recesso è sempre obbligatorio, salvo qualche eccezione.

Innanzitutto, questo riguarda solo il “consumatore”, inteso come “persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta” (art. 3, lett. A, D.Lgs. 206/2005)^[2].

Quindi, nel caso in cui l'acquirente sia un professionista, perché, ad esempio, ha comunicato la sua partita iva richiedendo la fattura, non può considerarsi 'consumatore'. Di conseguenza, non è obbligatorio che gli venga riconosciuto il diritto di recesso. Tuttavia, nessuno vieta che sia possibile riconoscerglielo.

Poi, l'art. 59 del Codice del Consumo elenca altri casi in cui il diritto di recesso è escluso. Tra questi, i più comuni sono:

beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati (es. vendita di abiti confezionati); beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente (es. vendita di beni alimentari deperibili); beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna (es. vendita di farmaco da banco, dopo che è stata aperta la confezione^[3]). Sul punto n. 2 – "beni che rischiano di deteriorarsi" – si considerano tali i beni che deperiscono entro il termine dei 14 giorni (es. frutta, verdura, latte, carne ecc.). In questi casi, il merchant deve verificare di volta in volta, sulla base di questo criterio, i prodotti dei quali riconoscere il diritto di recesso o meno.

Ad esempio, il caffè (pensiamo alla vendita delle cialde) non può essere considerato un bene che rischia di deteriorarsi in questo breve termine. Quindi deve essere riconosciuto il diritto di recesso.

3. Gli Obblighi Informativi Sul Diritto Di Recesso

L'e-commerce deve contenere determinate informazioni per essere 'a norma'. Tra quelle obbligatorie vi rientrano sicuramente le informazioni sul diritto di recesso che devono essere facilmente fruibili dal consumatore e devono essere inserite nella scheda prodotto, nella mail di conferma dell'ordine, nelle Condizioni Generali di Vendita.

Tali informazioni devono rispondere ad una serie di domande, tra cui: il diritto di recesso è riconosciuto per il prodotto in vendita? A quali condizioni? Entro quali termini? Con quale procedura? Metti a disposizione una scheda modulo da compilare per esercitarlo?

Nei casi in cui il diritto di recesso non è riconosciuto, il merchant deve comunicarlo al consumatore.

Inoltre, secondo l'art. 53 del Codice del Consumo, non adempiere all'obbligo

informativo riguardante la sussistenza, le condizioni, i termini e le procedure del diritto di recesso, comporta che il periodo di recesso termina ben dodici mesi dopo la fine degli iniziali 14 giorni.

4. Come Deve Essere Esercitato Il Diritto Di Recesso

Prima della scadenza del periodo di 14 giorni, il consumatore deve informare della sua decisione di esercitare il diritto di recesso, utilizzando un modello eventualmente messo a disposizione, oppure presentando una dichiarazione a tal fine, anche via mail.

L'e-commerce deve comunicare la conferma del ricevimento della richiesta.

5. Chi paga le spese di spedizione originariamente sostenute dal consumatore?

L'e-commerce, oltre a rimborsare il pagamento ricevuto, deve restituire anche le spese di spedizione, entro il termine di 14 giorni dal giorno in cui è stato informato del recesso.

Il rimborso deve avvenire con lo stesso mezzo di pagamento utilizzato per l'acquisto.

6. Chi paga le spese di restituzione in caso di recesso?

Il consumatore deve sostenere il costo diretto della restituzione dei beni, a meno che il venditore:

non abbia concordato di sostenerlo; abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a suo carico; si tratta di beni che non possono essere spediti per posta. In questi casi è il venditore che deve sostenere il costo della restituzione.

7. Che differenza c'è tra il recesso ed il reso?

Il diritto di recesso non deve essere confuso con il reso. Il recesso, lo abbiamo visto, è previsto dalla legge come obbligatorio nei casi in cui non è espressamente escluso.

Il reso, invece, è la facoltà del venditore di riconoscere al proprio acquirente la possibilità di rendere il prodotto acquistato che non lo soddisfa, come politica commerciale per incentivare gli acquisti online.

Rientrando nelle facoltà del venditore, è lui a scegliere se riconoscere il reso, su quali articoli ed a quali condizioni.

Ad esempio, Amazon prevede un termine di 30 giorni per il reso, mentre Zalando ne prevede addirittura 100 di giorni. Per entrambi, per richiedere il reso dell'articolo è prevista una procedura online che ti permette di compilare un modulo ed ottenere un'etichetta che servirà per la restituzione.

Note e riferimenti bibliografici

[1] Vedi artt. 52 e ss., D.Lgs. n. 206/2005;

[2] Vedi art. 3, D.Lgs. n. 206/2005, per la definizione di "consumatore";

[3] Vedi art. 59, D.Lgs. n. 206/2005, per i casi in cui il diritto di recesso è escluso.

* Il simbolo {https/URL} sostituisce i link visualizzabili sulla pagina:
<https://rivista.camminodiritto.it/articolo.asp?id=5362>