

# Diritto di recesso. Domande frequenti (FAQ)

*(dall'art. 52 all'art. 59 Codice del Consumo)*

[I. In cosa consiste il diritto di recesso?](#)

[II. Quando è previsto?](#)

[III. Entro quando può essere esercitato?](#)

[IV. Come esercitarlo?](#)

[V. Gli effetti del recesso](#)

[VI. Il diritto di recesso nell'ambito di contratti di modesta entità.](#)

[VII. Il diritto di recesso nell'ambito di contratti conclusi telefonicamente.](#)

[VIII. Il diritto di recesso e gli eventuali obblighi di pagamento in capo al consumatore.](#)

## **SEZIONE I: IN COSA CONSISTE IL DIRITTO DI RECESSO?**

Il diritto di recesso, detto comunemente "diritto al ripensamento", è uno dei più importanti diritti attribuiti al consumatore dal Codice del consumo. La materia è disciplinata dal decreto legislativo n. 21/2014 che ha recepito la direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori. Il

diritto di recesso consente al consumatore di cambiare idea sull'acquisto effettuato, liberandosi dal contratto concluso senza fornire alcuna motivazione. In tal caso, il consumatore potrà restituire il bene e ottenere il rimborso di quanto pagato.

## **SEZIONE II:QUANDO E' PREVISTO?**

Il diritto di recesso è previsto per i contratti conclusi a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali tra un professionista e un consumatore. Vi sono però numerose eccezioni, elencate dall'articolo 59 del Codice del Consumo:

1. i contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista;
2. la fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;
3. la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
4. la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
5. la fornitura di 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;
6. la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;

7. la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo sia stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna possa avvenire solo dopo trenta giorni e il cui valore effettivo dipenda da fluttuazioni sul mercato che non possono essere controllate dal professionista;
8. i contratti in cui il consumatore ha specificamente richiesto una visita da parte del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione. Se, in occasione di tale visita, il professionista fornisce servizi oltre a quelli specificamente richiesti dal consumatore o beni diversi dai pezzi di ricambio necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, il diritto di recesso si applica a tali servizi o beni supplementari;
9. la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;
10. la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;
11. i contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;
12. la fornitura di alloggi per fini non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di catering o i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici;
13. la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che in tal caso avrebbe perso il diritto di recesso.

I professionisti sono tenuti a specificare espressamente l'esistenza del diritto o la sua inapplicabilità al caso specifico.

Ai sensi dell'articolo 47, comma 2, del Codice del Consumo, le disposizioni relative inter alia al diritto di recesso non si applicano ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali in base ai quali il corrispettivo che il consumatore deve pagare è inferiore a 50 euro (cd. contratti di modesta entità).

Tuttavia, l'esclusione non si applica nel caso di più contratti stipulati contestualmente tra le medesime parti, qualora l'entità del corrispettivo globale che il consumatore deve pagare, indipendentemente dall'importo dei singoli contratti, superi l'importo di 50 euro.

### **SEZIONE III:ENTRO QUANDO PUO' ESSERE ESERCITATO?**

Il diritto di recesso in ambito e-commerce può essere esercitato nel termine di 14 giorni che iniziano a decorrere:

- nel caso di contratti di servizi, dal momento della conclusione del contratto;
- nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore per ricevere il bene, acquisisce il possesso fisico dei beni o:
  - nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene;
  - nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore

- acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo;
- nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico del primo bene;
- nel caso di contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno di conclusione del contratto.

Nel caso in cui il professionista non abbia adempiuto all'obbligo di informare il consumatore sull'esistenza del diritto di recesso (violazione dell'art. 49, comma 1, lett. h), il termine per il suo esercizio è esteso a dodici mesi, ulteriori rispetto ai 14 giorni iniziali.

Se il professionista fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso entro dodici mesi dalla conclusione del contratto, il periodo di recesso termina quattordici giorni dopo il giorno in cui il consumatore è stato informato.

## **SEZIONE IV:COME ESERCITARLO?**

Prima della scadenza del periodo di recesso, il consumatore deve informare il professionista della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto. A tal fine il consumatore può:

- utilizzare un modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B, del [Codice del Consumo](#)

- oppure presentare una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.

La comunicazione della volontà di esercitare il diritto di recesso può essere effettuata mediante modalità tradizionali o mediante comunicazioni elettroniche. In particolare, il professionista può prevedere la compilazione elettronica del modulo per l'esercizio del diritto di recesso allegato al Codice del consumo o prevedere tale comunicazione mediante altre forme, come ad esempio tramite la compilazione di apposito form predisposto sul sito internet del professionista.

Il professionista è tenuto, al ricevimento della comunicazione, a confermare senza indugio l'avvenuta ricezione, fornendo al consumatore la conferma del ricevimento della comunicazione su un supporto durevole.

L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso conformemente alle norme del Codice del Consumo incombe sul consumatore.

## **SEZIONE V:GLI EFFETTI DEL RECESSO**

L'esercizio del diritto di recesso libera le parti dagli obblighi contrattuali assunti. Ne discende che:

- il consumatore è tenuto alla restituzione dei beni entro 14 giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di esercitare il diritto di ripensamento. Il termine è rispettato se il consumatore rispedisce i beni prima della scadenza suddetta. Il consumatore sostiene solo il costo diretto della restituzione dei beni, purché il professionista non abbia

concordato di sostenerlo o abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a carico del consumatore.

- il professionista è tenuto a rimborsare tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dal momento in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto. Il professionista esegue il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale, salvo che il consumatore non abbia convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso. Il professionista non è tenuto a rimborsare i costi supplementari, qualora il consumatore abbia scelto espressamente un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso di consegna offerto dal professionista. Salvo che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, questo può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni.

Nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui i beni sono stati consegnati al domicilio del consumatore al momento della conclusione del contratto, il professionista ritira i beni a sue spese qualora i beni, per loro natura, non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta.

È nulla qualsiasi clausola che preveda limitazioni al rimborso nei confronti del consumatore delle somme versate in conseguenza dell'esercizio del diritto di recesso.

Il consumatore è responsabile unicamente della diminuzione di valore dei beni risultante da una

manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni. Il consumatore non è in alcun caso responsabile per la diminuzione del valore dei beni se il professionista ha ommesso di informare il consumatore del suo diritto di recesso.

Il consumatore non sostiene alcun costo per la prestazione di servizi o la fornitura di acqua, gas o elettricità durante il periodo di recesso laddove:

- il professionista ha ommesso di fornire informazioni circa il diritto di recesso; oppure
- il consumatore non ha espressamente chiesto che la prestazione iniziasse durante il periodo di recesso.

Il consumatore non sostiene alcun costo per la fornitura del contenuto digitale laddove:

- il consumatore non ha dato il suo previo consenso espresso circa l'inizio della prestazione prima della fine del periodo di quattordici giorni; oppure
- il professionista ha ommesso di fornire la conferma del contratto.

## **SEZIONE VI:IL DIRITTO DI RECESSO NELL'AMBITO DI CONTRATTI DI MODESTA ENTITA'**

Le norme nazionali in materia di diritto di recesso NON si applicano ai contratti di modesta entità negoziati fuori dei locali commerciali (articolo 47, comma 2, Codice del consumo). Ai fini della qualificazione di un "contratto di modesta entità", il limite previsto dalla legislazione nazionale è pari a 50 euro, conformemente a quanto stabilito dalla normativa UE.

## **SEZIONE VII: IL DIRITTO DI RECESSO NELL'AMBITO DI CONTRATTI CONCLUSI TELEFONICAMENTE**

In generale, l'accordo che scaturisce dalla proposta telefonica avanzata dal professionista nei confronti del consumatore non si perfeziona allorquando il professionista non ponga in essere ulteriori adempimenti funzionali ad una scelta di acquisto consapevole del consumatore. In particolare, ai sensi dell'articolo 51 comma 6 del Codice del Consumo, quando un contratto a distanza è concluso per telefono, il professionista è tenuto a confermare l'offerta al consumatore tramite invio della conferma della proposta contrattuale per iscritto o su un supporto durevole. Tale conferma deve comprendere tutte le informazioni precontrattuali sancite dall'art. 51 comma 7 del Codice del Consumo e deve essere inviata dal professionista prima dell'inizio della fornitura del servizio e in ogni caso prima della consegna del bene o del servizio oggetto del contratto. Pertanto il consumatore 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 e, se il consumatore acconsente, la conferma può essere effettuata anche su un supporto durevole. Ad ogni modo, l'accettazione telefonica del contratto, anche se registrata, deve essere sempre accompagnata dall'invio delle condizioni dell'offerta per iscritto o su supporto durevole, pena la "non vincolatività" del contratto per il consumatore.

## **SEZIONE VIII: IL DIRITTO DI RECESSO E GLI EVENTUALI OBBLIGHI DI PAGAMENTO IN CAPO AL CONSUMATORE**

Il professionista può richiedere il pagamento durante il periodo di recesso di 14 giorni a condizione che il consumatore abbia presentato un'esplicita richiesta di ricevere la prestazione oggetto del contratto prima di esercitare il diritto di recesso. Ai sensi dell'art. 57, comma 3, se il consumatore ha presentato una richiesta di attivazione della fornitura, prestazione del servizio o consegna del bene durante il periodo di recesso, egli è responsabile del pagamento al professionista di un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto. L'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista è calcolato sulla base del prezzo totale concordato nel contratto. Se detto prezzo totale è eccessivo, l'importo proporzionale è calcolato sulla base del valore di mercato di quanto è stato fornito.

*Ultimo aggiornamento: 12 marzo 2020*