

GUIDA PRATICA AL DIRITTO DI RIPENSAMENTO. COS'E' E COME FUNZIONA

Avete aderito a un'**offerta online per la fornitura di gas e/o luce** ma avete cambiato idea perché magari le tariffe applicate non erano quelle promesse. Oppure avete ricevuto una telefonata e siete stati convinti a sottoscrivere un **nuovo contratto di telefonia fissa** o **mobile** ma adesso vi siete pentiti e volete recedere dal contratto. O ancora, vi siete recati in un supermercato per una giornata dedicata allo *shopping*, siete stati fermati da un addetto o un'addetta alle vendite che vi ha convinto a firmare un **abbonamento annuale a una pay TV** e ora ci avete ripensato perché ne avete già uno.



Qualunque sia la vostra situazione, sappiate che per **qualsiasi vendita conclusa al di fuori dei locali commerciali dell'azienda** esiste il diritto di ripensamento, ossia la possibilità di recedere da un contratto senza pagare nessuna penale se cambiate idea entro 14 giorni dalla data in cui lo avete firmato o ricevuto. Ma cosa è il diritto di ripensamento e come funziona? Quale è il giorno da cui iniziare il conteggio dei 14 giorni (decorrenza del termine)? Il diritto di ripensamento vale per qualsiasi tipologia di contratto o solo per la **telefonia**, la **pay TV** e i **servizi di fornitura luce e/o gas**? Che differenza c'è tra il diritto di ripensamento e il diritto di recesso?

Scopriamo insieme tutto quello che c'è da sapere sul diritto di ripensamento e su come esercitare correttamente il nostro diritto a cambiare idea.

IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO. COSA DICE LA LEGGE

A partire dal 13 giugno del 2014 il **diritto di ripensamento** – anche se presente nell'ordinamento italiano sin dal 2005 grazie all'introduzione del **Codice del Consumo** – viene modificato profondamente con l'emanazione del **Decreto Legislativo 21 febbraio 2014**.

La legge – nata come attuazione della **direttiva europea 2011/83/UE sui diritti dei consumatori** – introduce infatti alcune novità importanti tra cui, appunto, **l'estensione del diritto di ripensamento da 10 a 14 giorni**.

Recita l'art. 52.1: “[...] *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 diversi [...]*”.

COME FUNZIONA IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se, dunque, avete aderito a **un'offerta o firmato un contratto al di fuori dei locali commerciali del fornitore ma cambiate idea**, potete avvalervi, per legge, **del diritto di ripensamento**.

La comunicazione va inviata all'azienda tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, o in alternativa tramite posta elettronica o fax (a condizione che sia confermata con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro le successive 48 ore) **entro 14 giorni a partire:**

- dal giorno della conclusione del contratto nel caso dei contratti per la fornitura di servizi quali ADSL, telefonia fissa e mobile, abbonamenti a pay TV, fornitura di luce, gas e/o acqua;
- dal giorno in cui l'acquirente acquisisce il possesso del bene comprato nel caso dei contratti per la vendita di beni materiali quali dispositivi elettronici, abbigliamento, oggetti per l'arredamento e così via.

Secondo la legge, **il fornitore ha il dovere di informare il consumatore sul suo diritto di ripensamento e sulle modalità di esercizio di tale diritto** in forma scritta e comprensibile.

Nel caso in cui questo non avvenga, i termini entro cui inviare la comunicazione per l'annullamento del contratto si allungano ulteriormente passando da 14 giorni a 12 mesi.

L'art. 53.1 e l'art. 53.2 recitano: “1. *Se [...], il professionista non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il periodo di recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale [...].* 2. *Se il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui al comma 1 entro dodici mesi [...], il periodo di recesso termina quattordici giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni*”.

In merito ad altri obblighi importanti, ricordiamo il dovere del **fornitore di restituire al consumatore tutti gli importi ricevuti da questi entro 14 giorni** dal giorno in cui viene informato della decisione di annullare il contratto da parte dell'acquirente, utilizzando lo stesso metodo di pagamento fornito per l'acquisto iniziale. **Il consumatore, da parte sua, è obbligato a restituire i beni ricevuti entro 14 giorni** dal giorno della ricezione sostenendo tutti i costi per la restituzione **a meno che il fornitore non abbia omesso di informare il consumatore che tali costi sono a suo carico.**

QUANDO SI PUÒ ESERCITARE IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Quando ci si può avvalere del diritto di ripensamento? Cosa si intende con **contratti a distanza** o **accordi stipulati al di fuori dei locali commerciali dell'azienda**? Il diritto di ripensamento vale per qualsiasi tipo di servizio o bene venduto oppure ci sono alcuni settori in cui il diritto di ripensamento non può essere esercitato.

Procediamo con ordine.

Prima di tutto, in merito alla definizione di distanza, il diritto di ripensamento può essere esercitato quando il contratto di vendita viene stipulato nei seguenti casi:

- a casa propria;
- presso lo stand di un centro commerciale;
- a distanza via telefono attraverso attività di telemarketing;
- a distanza via internet attraverso la compilazione di un modulo online.

Per quanto riguarda, invece, la tipologia dei servizi e dei beni, il diritto di ripensamento è escluso nei seguenti casi:

- l'acquisto di servizi sociali quali l'assegnazione di case popolari, l'assistenza all'infanzia e qualsiasi altro servizio di sostegno alle famiglie e alle persone in stato di bisogno;
- l'acquisto di servizi di assistenza sanitaria;
- l'acquisto di beni o servizi legati ad attività di azzardo;
- l'acquisto di beni per la costruzione o la trasformazione di edifici;
- l'acquisto di viaggi e vacanze;
- i contratti stipulati con l'intervento di un pubblico ufficiale;
- l'acquisto di beni che rischiano di deteriorarsi o di scadere quali alimenti o bevande;
- l'acquisto di servizi di trasporto passeggeri;
- l'acquisto di beni avvenuto tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati;
- i contratti conclusi con operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici a pagamento per il loro utilizzo;
- l'acquisto di beni e servizi il cui importo è inferiore a 50€.

COME ESERCITARE IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Arrivati a questo punto, dopo aver verificato di essere in possesso di tutti i requisiti per potervi avvalere del diritto di ripensamento vi starete chiedendo quali sono le modalità per esercitare tale diritto. La legge è piuttosto chiara anche su questo punto.

L'art 54 recita: "[...]. A tal fine il consumatore può [...] presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto. [...] Il professionista [...] può offrire al consumatore l'opzione di compilare e inviare elettronicamente il modulo di recesso [...] o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita sul sito web del professionista. In tali casi il professionista comunica [...] al consumatore una conferma di ricevimento, su un supporto durevole, del recesso esercitato. [...] L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso [...] incombe sul consumatore".

Cosa vuol dire questo? Vuol dire che **il consumatore può comunicare la sua volontà di recedere dal contratto in qualsiasi modo: tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, via posta elettronica o via fax**. Le uniche condizioni da rispettare sono appunto la forma scritta della comunicazione allo scopo di avere la possibilità di dimostrare l'esercizio del diritto di ripensamento nel caso in cui ce ne sia bisogno e la conferma di ricezione della comunicazione da parte del fornitore.

DIFFERENZA TRA IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO E IL DIRITTO DI RECESSO

Ricordiamo, infine, che il **diritto di ripensamento** non va confuso con il **diritto di recesso**. Il **primo** può essere esercitato soltanto entro 14 giorni dalla data della stipula del contratto o della ricezione di un bene acquistato. Il **diritto di recesso** riguarda, invece, il diritto a recedere da un contratto prima della sua scadenza naturale.

A CHI RIVOLGERSI

In caso di mancato riconoscimento dei vostri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali dell'Associazione Noi Vittime del Consumo (consultabili dal sito www.associazionenoivittimedelconsumo.it) per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.