



# Il nuovo diritto di recesso a partire dal 13 Giugno 2014

## Normativa sui diritti dei consumatori

Autrice: Elisa Ceciliati

Auditor & Consulente Legale Italia Trusted Shops

Colonia, Maggio 2014.



## Indice

<b>Introduzione.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Modello di istruzioni tipo sul diritto di recesso.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Eccezioni al diritto di recesso .....</b>	<b>7</b>
2.1 Cambiamenti nel catalogo delle eccezioni al diritto di recesso.....	7
2.2 Casi di perdita del diritto di recesso .....	8
<b>3. Modulo di recesso tipo.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Organizzazione dei resi e rimborsi.....</b>	<b>10</b>
<b>Sull'autrice .....</b>	<b>12</b>
<b>Su Trusted Shops .....</b>	<b>12</b>



## Introduzione

Il 26 Marzo 2014 è entrato in vigore il testo definitivo del d.lgs. 21/2014, che recepisce la direttiva 83/2011 sulla tutela dei consumatori e introduce una serie di novità nell'ambito dei contratti a distanza e in particolare dei contratti stipulati online. La nuova disciplina verrà applicata ai contratti conclusi a partire dal 14 giugno 2014.

Uno dei punti centrali oggetto della nuova normativa è proprio il diritto di recesso, che subisce una revisione profonda nell'ottica di armonizzarne gli aspetti fondamentali a livello europeo (decorrenze, obblighi informativi, modalità di esercizio ecc.)

Il seguente libro bianco si concentrerà proprio sui cambiamenti che i negozi online dovranno apportare secondo la nuova regolamentazione.

### 1. Modello di istruzioni tipo sul diritto di recesso

La nuova disciplina sul diritto di recesso è caratterizzata da una tendenza al rafforzamento dei diritti dei consumatori: non solo per il mero ampliamento del periodo per l'esercizio del diritto di recesso (che passa da dieci giorni lavorativi a quattordici giorni), ma anche per obblighi informativi precontrattuali più stringenti e per decorrenze più favorevoli al consumatore.

In particolare urge sottolineare che, secondo le nuove disposizioni, l'informativa precontrattuale sul diritto di recesso (sulle condizioni, termini e procedure applicate) è considerata **parte integrante** del contratto, **non derogabile**, anche sotto accordo espresso delle parti.

Infatti, se il professionista non fornisce una completa informativa precontrattuale sul diritto di recesso, il periodo dello stesso verrà automaticamente **ampliato a 12 mesi** (decorrenti dalla fine del periodo di recesso iniziale) e, inoltre, il consumatore **non sarà responsabile per la diminuzione di valore della merce**, anche se dovuta ad una manipolazione dei beni eccedente il mero accertamento della loro natura, caratteristiche e funzionamento.



#### Consiglio pratico

Per questi motivi è sicuramente consigliabile l'adozione del modello di istruzioni tipo fornito dalla legge.

Si dovrà inoltre controllare che le informazioni sul diritto di recesso contenute in tutti i punti del negozio online (tipicamente nelle condizioni generali di vendita, nelle pagine informative ad hoc sul diritto di recesso, nelle pagine di domande e risposte ecc.) siano aggiornate, e che non vi siano contraddizioni con la nuova disciplina.

#### Raccomandazione

Preparate i testi adattati alla nuova normativa in maniera da poterli adottare per tempo a partire dal 13 giugno 2014.

Se si sceglie di adottare il modello di istruzioni tipo fornito dalla legge ci si dovrà preparare a compilarlo con i dati sul negozio online, dopo aver letto le **istruzioni per la compilazione**. Il modello di istruzioni tipo deve infatti esser adattato alle caratteristiche del vostro negozio online. A questo fine i dati richiesti per la compilazione riguarderanno:



- Il tipo di contratto proposto
- I dati identificativi del negozio online
- La possibilità di esercitare il diritto di recesso online (se fornita)
- L'informazione sulla possibilità di ritenere le somme oggetto del rimborso fino a ricevimento dei beni o della prova della loro rispedizione (se il negozio non organizza il ritiro dei beni)
- Chi si prende carico di organizzare la restituzione dei beni (il negozio o il cliente?)
- Chi si accolla le spese di restituzione (il negozio o il cliente?)

## **M1 Modello di istruzioni tipo sul recesso**

### **Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso**

#### **Diritto di recesso**

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno [1].

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci ([2]) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio [3].

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

#### **Effetti del recesso**

Se Lei recede dal presente contratto, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della Sua decisione di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso [4].

[5]

[6]

#### **Istruzioni per la compilazione:**

[1.] Inserire uno dei seguenti testi tra virgolette:

- a) in caso di un contratto di servizi o di un contratto 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 che non è fornito su un supporto materiale: «della conclusione del contratto.»;
- b) nel caso di un contratto di vendita: «in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dei beni.»;
- c) nel caso di un contratto relativo a beni multipli ordinati dal consumatore in un solo ordine e consegnati separatamente: «in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene.»;



- d) nel caso di un contratto relativo alla consegna di un bene consistente di lotti o pezzi multipli: «in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo.»;
- e) nel caso di un contratto per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo: «in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico del primo bene.»
- [2.] Inserire il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono e di fax e l'indirizzo di posta elettronica.
- [3.] Se Lei da' al consumatore la possibilità di compilare e inviare elettronicamente le informazioni relative al recesso dal contratto sul Suo sito web, inserire quanto segue: «Può anche compilare e inviare elettronicamente il modulo tipo di recesso o qualsiasi altra esplicita dichiarazione sul nostro sito web [inserire l'indirizzo].
- Nel caso scegliesse detta opzione, Le trasmetteremo senza indugio una conferma di ricevimento del recesso su un supporto durevole (ad esempio per posta elettronica).»
- [4.] Per i contratti di vendita nei quali Lei non ha offerto di ritirare i beni in caso di recesso, inserire quanto segue: «Il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento dei beni oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte del consumatore di aver rispedito i beni, se precedente.»
- [5.] Se il consumatore ha ricevuto i beni oggetto del contratto:
- a) Inserire:
- «Ritireremo i beni.»; oppure
  - «E' pregato di rispeditare i beni o di consegnarli a noi o a .  
[inserire il nome e l'indirizzo geografico, se del caso, della persona da Lei autorizzata a ricevere i beni], senza indebiti ritardi e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ci ha comunicato il suo recesso dal presente contratto. Il termine è rispettato se Lei rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di 14 giorni.»
- b) Inserire:
- «I costi della restituzione dei beni saranno a nostro carico.»,
  - «I costi diretti della restituzione dei beni saranno a Suo carico.»,
  - Se, in un contratto a distanza, Lei non offre di sostenere il costo della restituzione dei beni e questi ultimi, per loro natura, non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta: «Il costo diretto di . EUR [inserire l'importo] per la restituzione dei beni sarà a Suo carico.»; oppure se il costo della restituzione dei beni non può essere ragionevolmente calcolato in anticipo: «Il costo diretto della restituzione dei beni sarà a Suo carico. Il costo è stimato essere pari a un massimo di circa . EUR [inserire l'importo].», oppure
  - Se, in caso di un contratto negoziato fuori dei locali commerciali, i beni, per loro natura, non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta e sono stati consegnati al domicilio del consumatore alla data di conclusione del contratto:  
«Ritireremo i beni a nostre spese.»
- c) Inserire: «Lei è responsabile solo della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni.»



[6.] In caso di un contratto per la fornitura di acqua, gas ed elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento, inserire quanto segue: «Se Lei ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura di acqua/gas elettricità/teleriscaldamento [cancellare la dicitura inutile] durante il periodo di recesso, è tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui Lei ha ci comunicato il Suo recesso dal presente contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.»

A titolo esemplificativo riportiamo di seguito un esempio pratico di modello di istruzioni tipo che verrebbe applicato in uno dei casi più comuni di vendita online, ossia quando siano soddisfatte le seguenti condizioni:

### **Importante**

Modello utilizzabile solo se soddisfatte le seguenti condizioni:

vendita di beni online (non servizi), i beni vengono inviati in un' unica spedizione, non è offerto alcun formulario online per l' esercizio del diritto di recesso, i costi per la restituzione dei beni sono in capo al consumatore e i beni stessi possono essere restituiti normalmente, considerata la loro natura.

## **M2 Modello di istruzioni tipo sul recesso per consegna unitaria di più merci**

### **Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso**

#### **Diritto di recesso**

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dei beni.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci (Inserire il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono e di fax e l'indirizzo di posta elettronica) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

#### **Effetti del recesso**

Se Lei recede dal presente contratto, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della Sua decisione di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

E' pregato di rispedire i beni o di consegnarli a noi o a .

[inserire il nome e l'indirizzo geografico, se del caso, della persona da Lei autorizzata a ricevere i beni], senza indebiti ritardi e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ci ha comunicato il suo recesso dal presente contratto. Il termine è rispettato se Lei rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di 14 giorni.

## 2. Eccezioni al diritto di recesso

### 2.1 Cambiamenti nel catalogo delle eccezioni al diritto di recesso

La nuova disciplina del diritto di recesso ha visto delle novità anche nell' ambito delle eccezioni al diritto di recesso (ora vero e proprio catalogo di esclusioni del diritto di recesso). In particolare alcune eccezioni presenti ante d.lgs. 21/41 sono rimaste invariate, mentre alcune sono state modificate o eliminate del tutto. Inoltre sono state aggiunte anche **nuove ipotesi** in cui il diritto di recesso è escluso, ad esempio nel caso di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o per la protezione della salute. Nella tabella sottostante sono riportati in forma riassuntiva i cambiamenti in tema di eccezioni al diritto di recesso:

Eccezioni che rimangono	Eccezioni eliminate	Nuove eccezioni	Nuove eccezioni sottoposte a condizioni
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beni confezionati su misura</li> <li>▪ Beni o servizi il cui prezzo dipende da fluttuazioni di mercato</li> <li>▪ Audio e video o software sigillati e aperti</li> <li>▪ Giornali, periodici e riviste</li> <li>▪ alloggi residenziali, trasporto beni, noleggio autovetture catering o servizi di riguardanti le attività di tempo libero se programmati per una data o periodo di esecuzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beni che per loro natura non possono essere restituiti</li> <li>▪ Generi alimentari, bevande o altri beni di uso corrente forniti in giri frequenti e regolari</li> <li>▪ Servizi di scommesse e lotterie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beni mescolati in forma inscindibile</li> <li>▪ Bevande alcoliche il cui prezzo possa dipendere da fluttuazioni di mercato</li> <li>▪ Contratti conclusi in occasione di aste pubbliche</li> <li>▪ contratti per lavori urgenti di riparazione e manutenzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beni sigillati non restituibili per motivi igienici o per la protezione della salute</li> <li>▪ Servizi completamente eseguiti</li> <li>▪ Fornitura di contenuto digitale</li> </ul>



#### Consiglio pratico

Controllate che le informazioni sulle eccezioni al diritto di recesso siano attuali e non contengano ipotesi eliminate (normalmente si tratta di informazioni presenti in clausole delle condizioni generali di vendita o nella pagina domande e risposte – se presente-).



## Catalogo completo delle eccezioni al diritto di recesso

1. Il diritto di recesso di cui agli articoli da 52 a 58 per i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali è escluso relativamente a:
  - a) 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;
  - b) 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;
  - c) la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
  - d) la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
  - e) 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;
  - f) la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;
  - g) 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;
  - h) 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;
  - i) la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;
  - l) la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;
  - m) i contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;
  - n) 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;
  - o) 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.

## 2.2 Casi di perdita del diritto di recesso

Tra le eccezioni "condizionate" troviamo due casi che possono avere una certa importanza data la loro ricorrenza nel commercio elettronico. Si tratta delle ipotesi di commercio di servizi e di fornitura di contenuto digitale.

In entrambi i casi è riconosciuto un diritto di recesso di 14 giorni, dal quale però il consumatore decade se:

- a) per i **servizi**
  - l' esecuzione è iniziata con l' **accordo espresso** del consumatore.
  - il consumatore **accetta la perdita** del diritto di recesso in seguito alla **completa esecuzione** della prestazione da parte del professionista.



b) per il **contenuto digitale**<sup>1</sup>

- l' esecuzione è iniziata con l' **accordo espresso** del consumatore.
- il consumatore **accetta** come conseguenza della fornitura stessa la concomitante **perdita del diritto di recesso**.

Sarà dunque necessario, nel caso di vendita di servizi o di beni a contenuto digitale, assicurarsi di **informare** il consumatore sulla possibilità di perdita del diritto di recesso e di raccogliere il suo **consenso informato** prima della conclusione della vendita e quindi, al più tardi, al di sopra del pulsante "ordine con obbligo di pagare".



### Consiglio pratico

Utilizzate un **check-box non preselezionato** per raccogliere il consenso informato. Una formulazione adatta a questo scopo potrebbe essere per i **servizi**: "Accetto e acconsento all' inizio della esecuzione del servizio prima del termine del periodo di recesso. Sono consapevole che con la completa esecuzione da parte del professionista perdo il mio diritto di recesso".

Per la fornitura di **contenuto digitale**: "Accetto e acconsento all' esecuzione del contratto prima del termine del periodo di recesso. Sono consapevole che accentuando l' inizio dell' esecuzione perdo il mio diritto di recesso".

## 3. Modulo di recesso tipo

Un'ulteriore novità portata dal D.lgs. 21/14 è quella relativa ai **requisiti formali** necessari per esercitare il diritto di recesso. Il codice del consumo prevedeva fino a questo momento, infatti, come ipotesi legale per l'esercizio del diritto di recesso l' utilizzo di una **lettera raccomandata con avviso di ricevimento**. Nel caso il recesso avvenisse tramite e-mail, fax o altri mezzi in ogni caso era necessario confermare entro 48 ore il recesso sempre utilizzando sempre una lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Questo approccio formalistico, non condiviso da tutta la dottrina, era supportato da un'importante Sentenza della Cassazione relativa all' efficacia probatoria della lettera raccomandata.

Con la nuova informativa si è superata questa rigidità. Il diritto di recesso è ora esercitabile:

- a) tramite l' utilizzo del **modulo tipo di recesso**.
- b) tramite una **qualsiasi altra dichiarazione esplicita** con la quale il consumatore comunica la sua volontà di recedere<sup>2</sup>.

Nel caso in cui il professionista offra un **formulario online** per la dichiarazione di recesso dovrà provvedere senza indugio a fornire al consumatore, su un supporto durevole (preferibilmente tramite e-mail), la **conferma del ricevimento del recesso esercitato**.

### Importante

Il modulo di recesso tipo non sarà dunque necessario per garantire la validità del recesso, ma il professionista è tenuto a informare il consumatore su questo modulo, che sarà quindi necessario integrare nell' informativa sul recesso (questo è un obbligo informativo precontrattuale).

<sup>1</sup> Per contenuto digitale si intendono dati prodotti e forniti in formato digitale, perciò programmi informatici, applicazioni, giochi, musica, video, testi indipendentemente che l' accesso a tali dati avvenga tramite download, streaming, supporto materiale o tramite qualsiasi altro mezzo.

<sup>2</sup> Perciò, ipoteticamente parlando, l' invio entro i termini di legge della merce oggetto del recesso accompagnato da un foglio su cui il consumatore dichiara la volontà di recedere è di per sé sufficiente secondo le nuove disposizioni di legge.

### M3 Modulo di recesso tipo

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

- Destinatario [il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono, di fax e gli indirizzi di posta elettronica devono essere inseriti dal professionista]:
- Con la presente io/noi (\*) notificiamo il recesso dal mio/nostro (\*) contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (\*)
- Ordinato il (\*)/ricevuto il (\*)
- Nome del/dei consumatore(i)
- Indirizzo del/dei consumatore(i)
- Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)
- Data

(\*) Cancellare la dicitura inutile. "

## 4. Organizzazione dei resi e rimborsi

Nell' informativa sul diritto di recesso non deve mancare l'indicazione su **chi sostiene i costi** della restituzione della merce: questa non è una novità nel mercato italiano, in quanto anche il Codice del Consumo prevedeva che, in caso di mancata espressa disposizione a riguardo, i costi venissero sostenuti automaticamente dal venditore.

Inoltre, nel caso in cui il professionista organizzi il ritiro per quei **beni che, per loro natura, non sono rispedibili per posta** (grosse dimensioni o peso superiore ai 30 Kg), senza accollarsi il relativo costo, dovrà informare in anticipo il consumatore sull' ammontare delle somme che questi dovrà pagare in maniera esatta o fornendo l' informazione sui costi massimi che eventualmente applicabili.

Bisogna però differenziare i costi per il ritorno della merce in caso di recesso, di cui sopra, che sono accollabili al consumatore, dai **costi di spedizione (di andata)** per l' invio della merce: questi fanno parte delle somme che, in caso di recesso, **il professionista è tenuto a pagare**.

Con una precisazione: nel caso in cui il negozio, accanto alla spedizione ordinaria fornisca anche una spedizione express o comunque straordinaria, il professionista sarà tenuto al **rimborso del mero costo della spedizione ordinaria** (sempre che la spedizione express non risultasse preselezionata nelle impostazioni del negozio durante la vendita).



### Consiglio pratico

- Controllate se l' informazione su chi sostiene i costi della spedizione di ritorno sia già prevista dalle vostre condizioni generali di vendita
- Assicuratevi di precisare, in caso di merce voluminosa, l' ammontare dei costi per la restituzione nel caso siate voi stessi ad organizzarne il rientro
- Controllate che non vi siano check-box preimpostati su servizi extra

Una volta esercitato il diritto di recesso, il consumatore dovrà restituire la merce in un lasso di tempo corrispondente a 14 giorni (dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua volontà di recedere). Nel caso in cui la restituzione venga organizzata interamente dal consumatore, il venditore **potrà trattenere il rimborso** fino a quando non gli arrivi la merce o non gli pervenga la prova che il consumatore ha effettivamente rispedito i beni.



Anche dalla prospettiva della ripartizione dei costi tra professionista e consumatore ci si accorge dell'**importanza di una corretta e completa informativa sul diritto di recesso**. In caso di mancata informativa sulle condizioni, termini e le procedure per esercitare tale diritto nonché sul modulo tipo di recesso:

- Il periodo per esercitare il diritto di recesso si **prolunga a 12 mesi (e 14 giorni)**
- Il consumatore **non risponde della diminuzione del valore della merce** (anche se manipolata non solo per accertarne le caratteristiche qualitative e tecniche), perciò è previsto comunque un rimborso pieno di merce svalutata
- In caso di mancata informazione su chi sostiene i **costi di restituzione** questi saranno **a carico del venditore**.



## Sull'autrice

### Elisa Ceciliati

Laureata in diritto all'Alma Mater Studiorum di Bologna e alla Universidad Católica de Ávila, candidata LL.M. in diritto europeo e internazionale dell'Europa Institut Universität des Saarlandes. Prima della sua assunzione a Trusted Shops ha lavorato in uno studio legale italiano e presso una famosa assicurazione italiana.

In qualità di consulente legale per l'Italia si occupa dal 2013 della certificazione italiana e di tutte le questioni legali legate al mercato italiano.

Inoltre è co-autrice del manuale per i commercianti online di Trusted Shops e pubblica diversi articoli sulla normativa del commercio elettronico.



## Su Trusted Shops

Trusted Shops è l'azienda leader nelle soluzioni per la fiducia degli e-commerce grazie al sigillo di qualità, il servizio di recensioni e la protezione acquirenti. Oltre 17.000 negozi online in Europa si affidano a Trusted Shops per dimostrare il proprio impegno nel rispettare gli standard di settore e i criteri di qualità Trusted Shops. I commercianti online possono inoltre usare il sistema Trusted Shops per mostrare le recensioni dei clienti del negozio, utilizzandole come strumento di marketing ed efficace passaparola virtuale. Trusted Shops permette anche ai consumatori di assicurare finanziariamente i propri acquisti sottoscrivendo la protezione acquirenti. Ciò incrementa la fiducia dei potenziali clienti e la loro propensione all'acquisto, generando a sua volta un incremento del fatturato dell'e-commerce. Oltre ad aziende come Zalando, Marks&Spencer e Showroomprive, sono moltissime le piccole e medie imprese che beneficiano dei vantaggi offerti da Trusted Shops.

