

## FAQ

### Sul Diritto di Recesso nell'e-Commerce

Un'accurata conoscenza delle norme in materia di recesso è essenziale per i venditori online allo scopo di reagire correttamente a fronte del ricevimento di un recesso.

Nella presente sezione FAQ sono state raccolte e analizzate le domande più frequenti.

➤ **Devo inviare nuovamente le istruzioni sul recesso a seguito dell'invio dell'ordine?**

Sì. Le istruzioni complete sul recesso (incluso il modulo-tipo per l'esercizio del recesso) devono essere nuovamente messe a disposizione del consumatore dopo la conclusione del contratto e comunque al più tardi al momento della consegna della merce, su un supporto durevole (ad esempio via e-mail, fax, DVD, USB o in forma cartacea).

Un riferimento al sito web della società non è sufficiente.

➤ **È ammissibile prorogare il periodo legale di prelievo di 14 giorni?**

Sì. È possibile prorogare il periodo per esercitare il recesso, tuttavia, non è ammissibile abbreviare il periodo di esercizio del diritto ad es. 7 giorni.

➤ **Quando inizia effettivamente il periodo per l'esercizio del diritto e quando termina?**

In linea di principio, il periodo per l'esercizio del recesso inizia con la conclusione del contratto (ad esempio nel caso di prestazioni di servizi e acquisto di contenuti digitali).

In deroga, nel caso di vendita di merci a distanza il periodo inizia:

- non appena il consumatore ha ricevuto la merce.
- se il consumatore ha ordinato più beni e la merce viene consegnata separatamente, non appena il consumatore ha ricevuto gli ultimi beni.
- se le merci vengono consegnate in più spedizioni separate (ad esempio singoli volumi dell'enciclopedia) non appena il consumatore ha ricevuto l'ultima spedizione.
- nel caso di un contratto per la consegna periodica delle merci per un periodo di tempo determinato (ad esempio abbonamento alla rivista), non appena il consumatore ha ricevuto i primi beni.

In linea di principio, il diritto di recesso termina 14 giorni dopo l'inizio del periodo di recesso.

Esempio: il consumatore riceve il suo articolo ordinato martedì 2 giugno 2015. Il periodo per l'esercizio del diritto di recesso inizia il mercoledì 3 giugno 2015 e termina con la scadenza del 16 giugno 2015.

➤ **Il cliente era un professionista. Il professionista ha diritto di recesso?**

No. In linea di principio, il diritto di recesso è solo per i contratti di consumo, cioè per i contratti tra un professionista e un consumatore.

➤ **Cosa si applica quando si discute se il cliente ha acquistato come professionista oppure come consumatore?**

Sostanzialmente, il venditore è tenuto a dimostrare il fatto che la parte contraente è un professionista e pertanto non esiste alcun diritto di recesso legale.

Se l'indirizzo di fatturazione e di consegna è quello della società, questo è un'indicazione del fatto che la parte contraente è la società; questo è anche il caso in cui la fattura è pagata dall'azienda o se le merci sono articoli tipici da utilizzare nell'esercizio di un commercio o una professione (ad es. macchina di etichettatura).

➤ **Come possono i consumatori esercitare il recesso da un contratto con un venditore online?**

Il recesso da parte del consumatore deve essere effettuato per mezzo di una dichiarazione inequivocabile al Trader che dichiara il recesso dal contratto.

Il recesso del consumatore è quindi possibile grazie a:

- lettera, fax, e-mail;
- inviare il modello di ritirata modello completo (ad esempio per lettera, fax, e-mail) al commerciante;
- completare ed inviare un modulo di recesso elettronico (nella misura in cui siano offerti sulla pagina web);
- chiamata telefonica;
- dichiarazione prominente in tal senso dichiarando chiaramente la decisione di ritirarsi dal contratto.

➤ **Il consumatore ha il diritto di restituire la merce senza un commento?**

No. La restituzione della merce senza commento al professionista non è sufficiente per l'esercizio del diritto di recesso.

Il recesso del consumatore deve essere esercitato attraverso una dichiarazione inequivocabile al venditore in cui si dichiara di ritirarsi dal contratto. In particolare, restituire le merci senza commento non è chiaramente attribuibile; potrebbe anche trattarsi di un reso a causa di una richiesta di garanzia.

➤ **Il rifiuto di accettare può essere già intesa come una dichiarazione di recesso dal contratto?**

No. Il rifiuto di accettare non può essere chiaramente identificato come una dichiarazione di recesso dal contratto. Il recesso da parte del consumatore deve essere fatto con una dichiarazione inequivocabile al commerciante che affermi l'intenzione di recedere dal contratto.

➤ **Il consumatore vuole ritirarsi dal contratto senza indicare motivi, è legittimo?**

Sì. Il diritto di recesso legale ha lo scopo di proteggere il consumatore in caso di stipula di un contratto avventato o senza valutazione approfondita di uno specifico acquisto (ad esempio su Internet). Pertanto non sono necessari motivi per il ritiro.

➤ **Il cliente ha inviato una dichiarazione per recedere dal contratto (ad esempio via e-mail). Quanto tempo ha a disposizione per restituire le merci?**

Il consumatore è tenuto a restituire la merce senza indebito ritardo e in tutti i casi non più tardi di 14 giorni dal recesso, a meno che il ritiro delle merci sia effettuata da parte del commerciante come indicato nelle prescrizioni sul ritiro. Nel caso in cui le merci non siano in grado di essere inviate per pacco, deve essere commissionata un'agenzia di spedizione.

➤ **Il ritiro è escluso se il consumatore ha restituito le merci senza l'originale imballaggio?**

No. La restituzione della merce senza il suo imballaggio originale non è un presupposto per l'efficacia dell'esercizio del diritto di recesso.

➤ **I costi originali di consegna devono essere rimborsati nel caso di un completo ritiro del prodotto?**

Sì. L'obbligo di rimborso include anche i costi standard di consegna. È escluso solo il rimborso dei costi supplementari richiesti dal consumatore, ad es. i costi per la consegna espressa.

➤ **I costi originali di consegna devono essere rimborsati anche in caso di parziale recesso?**

Dipende. I costi forfettari di consegna non devono essere rimborsati. Se l'acquirente restituisce solo alcune delle merci e trattiene le restanti merci, non verranno rimborsati i costi originali di consegna per le merci trattenute dall'acquirente. Nel caso di spese di consegna determinate in base al peso e alla quantità delle merci, l'acquirente sopporta i costi originali di consegna che sarebbero stati incassati per la singola spedizione e/o la spedizione delle merci restanti che non sono state restituite.

➤ **Chi sopporta i costi di restituzione delle merci?**

In linea di principio, il consumatore sopporta i costi diretti di restituzione delle merci se è stato informato di conseguenza.

➤ **Come faccio a informare correttamente il consumatore?**

(Le associazioni) si avvalgono di alcune indicazioni sul recesso nei testi giuridici forniti che devono essere integrati nel negozio come un pulsante chiaramente visibile (ad esempio "diritto di recesso").

Inoltre, le istruzioni sul recesso devono essere fornite al consumatore dopo la conclusione del contratto, comunque al più tardi al momento della consegna della merce, in un supporto durevole (ad esempio via e-mail, fax, DVD, USB stick o In forma cartacea).

Tuttavia, i commercianti online possono accettare di sopportare questi costi. Pertanto, la risposta alla domanda di chi sopporta le spese dipende dalle disposizioni individuali relative al recupero dei costi nelle istruzioni sul ritiro. I Merchant sono pregati di verificare le istruzioni sul recesso usate nel proprio negozio per vedere quali disposizioni relative alla sopportazione dei costi hanno scelto.

➤ **È possibile distinguere tra consumatori nazionali e stranieri per quanto riguarda i costi di restituzione della merce?**

Le istruzioni di modello statutarie sul ritiro e le istruzioni per il completamento non forniscono una distinzione in relazione al sostenimento dei costi di ritorno. Piuttosto, si propone come formula per sostenere i costi: *"Il professionista sostiene i costi di restituzione delle merci"* o *"Il Consumatore sostiene i costi di restituzione delle merci"*.

Una previsione che indica: *"Se la restituzione della merce avviene in Germania, i costi sono sostenuti da noi (Merchant). Nel caso in cui il consumatore restituisca le merci dall'estero, sosterrà i costi diretti di restituzione della merce."* O le formulazioni con contenuto simile non sono previste dalle istruzioni del modello statutario.

Non è ancora stato chiarito se tale disposizione relativa al recupero dei costi sia ricevibile. Pertanto si suggerisce di evitare formulazioni diverse dalle istruzioni del modello statutario fornito al fine di evitare il rischio di un avviso scritto.

➤ **I commercianti devono accettare resi per i quali non è stato pagato l'importo postale?**

Sì. I commercianti online sono obbligati a accettare i per i quali non è stata pagata l'affrancatura. Il venditore deve sopportare tutti i costi che derivano dal rifiuto di accettare il ritorno in cui non è stato pagato l'impegno (ad esempio i costi di stoccaggio di DHL).

➤ **Devono essere specificati i costi di reso delle merci che non possono essere inviate per pacco?**

Nel caso di merci che non possono essere inviate per pacco, il consumatore deve essere informato ulteriormente sull'ammontare dei costi di ritorno. Il passaggio nelle istruzioni sul ritiro così recita: *«Il Consumatore sostiene i costi di restituzione delle merci che vengono spedite per pacco così come i costi diretti di restituzione delle merci che non possono essere inviati in pacco pari a EUR [inserire l'ammontare]»*.

Se i costi non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, occorre specificare il loro importo stimato: *"Il Consumatore sostiene le spese dirette per la restituzione delle merci spedite tramite pacco nonché i costi diretti di restituzione delle merci che non possono essere inviati a mezzo pacco. I costi delle merci non in grado di essere inviate per pacco sono stimati per un massimo di circa EUR [inserire l'importo]"*.

➤ **Chi sopporta il rischio in caso di perdita durante il trasporto per la restituzione della merce?**

In caso di vendita di beni di consumo, il commerciante sopporta il rischio che le merci siano danneggiate o perdute durante la spedizione. Anche in caso di reso dopo l'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore, il commerciante sopporta il rischio di perdere o danneggiare la spedizione.

➤ **Le merci restituite sono sporche o danneggiate. Cosa possono fare i commercianti?**

Se il commerciante riceve le merci e sono sporche o addirittura danneggiate, è possibile compensare in determinate condizioni.

➤ **Quanto tempo hanno i commercianti per rimborsare il prezzo di acquisto?**

Il venditore deve rimborsare immediatamente il prezzo di acquisto entro e non oltre 14 giorni dal reso. Tuttavia, il commerciante può trattenere il rimborso fino a quando non abbia ricevuto la merce o fino a quando il consumatore non abbia fornito la prova di aver restituito la merce (ad esempio la ricevuta di deposito).

Il professionista effettua il rimborso utilizzando gli stessi mezzi di pagamento del consumatore utilizzato per l'operazione iniziale; per esempio, se il prezzo di acquisto è stato pagato tramite bonifico bancario, deve essere rimborsato anche tramite bonifico bancario.

➤ **Quali diritti ha il cliente in caso di consegna di merci danneggiate?**

Se il cliente ha ricevuto beni danneggiati, da un lato, può contare sulla sua garanzia. In questo caso, l'acquirente ha la possibilità di scegliere se intende rivendicare la cosiddetta "prestazione supplementare" sotto forma di rimedio di difetti (ad esempio mediante riparazione) o la nuova consegna di un prodotto privo di difetti. Il venditore deve sopportare i costi di ritorno delle merci danneggiate e la nuova spedizione delle merci nuove / riparate al cliente. Il diritto di cessazione, cioè il rimborso del prezzo di acquisto contro la restituzione delle merci, sussiste solo a determinate condizioni. Il cliente non può semplicemente richiedere il rimborso del prezzo di acquisto e concludere il contratto. Ad esempio, una risoluzione è ammissibile solo se il venditore non ha risolto il difetto due volte.

Se esiste un diritto di recesso e il periodo di recesso non è ancora scaduto, il consumatore può invocare alternativamente il diritto di recesso legale. Se il consumatore decide di esercitare il suo diritto di recesso legale, egli è soggetto ai diritti e agli obblighi che ne derivano. A seconda dell'accordo, è quindi possibile che il cliente è tenuto a sostenere i costi di ritorno.

Il diritto di recesso e il diritto di garanzia sono due diritti diversi. Il consumatore deve decidere quale diritto desidera esercitare. Deve accettare di conseguenza i diritti e gli obblighi applicabili (ad esempio, sostenendo o meno i costi di ritorno).

Il diritto di recesso è inteso a proteggere il consumatore dagli acquisti avventati su Internet. Poiché il cliente non può vedere o provare i prodotti prima di acquistare - a differenza di un negozio al dettaglio - ha il diritto di recesso. Entro un termine prescritto dalla data di consegna, il consumatore ha il tempo di decidere se desidera mantenere la merce o meno.

Tuttavia, il diritto di garanzia persegue uno scopo diverso. L'intenzione del legislatore era che i venditori assumessero la responsabilità di vendere prodotti danneggiati al cliente o addirittura di eventuali danni conseguenti.