

INDICE SOMMARIO

<i>Presentazione</i> di Guido Alpa	XIII
--	------

CAPITOLO 1

LE LINEE DI SVILUPPO DELLA NUOVA DISCIPLINA IN MATERIA DI CONTRATTI A DISTANZA

1. Il rinnovamento della disciplina in materia di contratti a distanza	1
2. L'articolato quadro normativo vigente in materia di contratti a distanza	6
3. Le esigenze di riforma poste alla base della nuova disciplina e il ridimensionamento degli intenti iniziali del legislatore comunitario	9
4. Il rapporto con la disciplina resa in materia di commercio elettronico.	12

CAPITOLO 2

L'IRRIDUCIBILITÀ FENOMENOLOGICA DELLA CONTRATTAZIONE A DISTANZA

1. Gli elementi indefettibili della contrattazione a distanza nella disciplina di protezione del consumatore.	15
2. L'anticipazione della tutela in favore dei contraenti a distanza inscritta nella normativa resa in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali e le esigenze di coordinamento.	16

CAPITOLO 3

LE FINALITÀ DELLA DISCIPLINA SUI CONTRATTI A DISTANZA

1. L'instaurazione di un mercato unico, libero e concorrenziale su scala europea.	19
2. La protezione dei consumatori contro il rischio di alterazione dei normali processi decisionali e delle fisiologiche modalità relazionali con la controparte.	21
3. Affinità e differenze tra le esigenze di protezione emergenti in materia di contratti a distanza e quelle emergenti in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali	25

CAPITOLO 4

PROBLEMI DI COORDINAMENTO TRA LA DISCIPLINA SUI CONTRATTI A DISTANZA E LA DISCIPLINA SUI CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI, DAI DD.LGSS. N. 50/1992 E N. 185/1999 AL CODICE DEL CONSUMO, E IL LORO SUPERAMENTO CON LA DIRETTIVA 2011/83/UE

1. Il coordinamento tra la disciplina in materia di contratti a distanza e quella in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali nella normativa previgente al codice del consumo	29
2. Il coordinamento tra la disciplina in materia di contratti a distanza e quella in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali nel codice del consumo	31

- | | | |
|----|--|----|
| 3. | Il superamento dei problemi di coordinamento tra la disciplina in materia di contratti a distanza e quella in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali nella direttiva 2011/83/UE | 35 |
|----|--|----|

CAPITOLO 5

TIPIZZAZIONE DEL « CONTRATTO DI VENDITA » E DEL « CONTRATTO
DI SERVIZI » TRA PROFESSIONISTA E CONSUMATORE
(E DEL « CONTRATTO DI TELERISCALDAMENTO »)
NELLA DIRETTIVA 2011/83/UE A SUPPORTO DEL PIÙ ELEVATO
GRADO DI ARMONIZZAZIONE TRA LA DISCIPLINA
SUI CONTRATTI A DISTANZA E QUELLA SUI CONTRATTI
CONCLUSI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI

- | | | |
|----|--|----|
| 1. | Il ricorso strumentale alla tipizzazione del « contratto di vendita » e del « contratto di servizi » nella direttiva 2011/83/UE | 39 |
| 2. | Rapporto tra la definizione comunitaria del « contratto di vendita » e quella enucleata nell'art. 1470 c.c. | 41 |
| 3. | Minore problematicità della definizione comunitaria del « contratto di servizi » | 43 |
| 4. | Ancora sul carattere strumentale della tipizzazione del contratto di vendita e del contratto di servizi di cui alla direttiva 2011/83/UE | 43 |
| 5. | La tipizzazione dei contratti di « teleriscaldamento » | 44 |

CAPITOLO 6

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE
NELLA DISCIPLINA SUI CONTRATTI A DISTANZA

- | | | |
|----|---|----|
| 1. | Le « definizioni » come tecnica di delimitazione dell'ambito di applicazione della disciplina sui contratti a distanza | 47 |
| 2. | La definizione di contratto a distanza | 50 |
| | 2.1. La formula definitoria di contratto a distanza. Il riferimento all'oggetto, concernente beni e servizi, e al concetto di stipulazione. | 50 |
| | 2.2. (<i>Segue</i>): rilevanza degli <i>status</i> soggettivi. Consumatore e professionista | 52 |
| | 2.3. (<i>Segue</i>): uso di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dal professionista. | 56 |
| | 2.4. (<i>Segue</i>): ricorso esclusivo a tecniche o a mezzi di comunicazione a distanza | 63 |
| 3. | La definizione di tecnica di comunicazione a distanza. | 68 |
| 4. | La definizione di operatore di tecnica di comunicazione a distanza. | 72 |

CAPITOLO 7

DELIMITAZIONE IN NEGATIVO DEL CAMPO DI APPLICAZIONE.
LE IPOTESI DI ESCLUSIONE

- | | | |
|----|---|----|
| 1. | Considerazioni generali. | 75 |
| 2. | L'esclusione relativa ai servizi finanziari nel Codice del Consumo e nella direttiva 2011/83/UE | 79 |
| 3. | L'esclusione relativa ai distributori automatici e a locali commerciali automatizzati nel Codice del Consumo e nella direttiva 2011/83/UE | 87 |
| 4. | L'esclusione relativa agli operatori delle telecomunicazioni, in caso di utilizzo di telefoni pubblici. Le modifiche previste nella direttiva 2011/83/UE e l'aggiunta dell'esclusione relativa ai contratti conclusi per l'utilizzo di un solo collegamento tramite telefono, Internet o fax stabilito dal consumatore. | 89 |
| 5. | L'esclusione relativa alla costruzione e alla vendita o ad altri diritti relativi a beni immobili e l'eccezione relativa alle locazioni. Le modifiche previste nella direttiva 2011/83/UE | 93 |
| 6. | L'esclusione relativa alle vendite all'asta e le modifiche previste nella direttiva 2011/83/UE. | 97 |

7.	La clausola minima di cui all'art. 14 della direttiva 97/7/CE e il suo superamento da parte della direttiva 2011/83/UE, con riferimento alle ipotesi di esclusione concernente la vendita a distanza di prodotti farmaceutici per uso umano	106
8.	Le ulteriori ipotesi di esclusione previste dalla direttiva 2011/83/UE: servizi sociali; assistenza sanitaria; attività d'azzardo; viaggi, vacanze e circuiti « tutto compreso »; multiproprietà e prodotti per vacanze di lungo termine, rivendita e scambio; fornitura di beni destinati al consumo corrente in ambito familiare; trasporto passeggeri; contratti conclusi con l'intervento di un pubblico ufficiale; contratti di valore sotto soglia minima, negoziati fuori dei locali commerciali	108

CAPITOLO 8

IL DIRITTO DEL CONSUMATORE ALLE INFORMAZIONI

1.	Gli obblighi informativi a carico del professionista, quale specificazione del principio di buona fede, e le ulteriori funzioni.	111
2.	Limiti temporali nell'assolvimento degli obblighi informativi	116
3.	Le informazioni relative al professionista.	120
4.	Le informazioni relative al bene o servizio.	122
5.	Le informazioni relative alle modalità di esecuzione del contratto	124
6.	Le informazioni relative al recesso	126
6.1.	Obblighi informativi in materia di diritto di recesso nei contratti a distanza conclusi indipendentemente dalla tecnica di comunicazione di volta in volta utilizzata.	126
6.2.	Obblighi informativi in materia di diritto di recesso nei contratti a distanza conclusi sulla base di offerte al pubblico effettuate tramite mezzo televisivo o altri mezzi audiovisivi, ovvero conclusi mediante strumenti informatici e telematici	129
6.3.	(<i>Segue</i>): l'obbligo di forma scritta per le informazioni sul diritto di recesso nei contratti negoziati sulla base di offerte effettuate con il mezzo televisivo	131
6.4.	(<i>Segue</i>): il termine per l'esercizio del diritto di recesso nei contratti negoziati sulla base di offerte effettuate con il mezzo televisivo.	134
7.	Le informazioni relative al costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza	135
8.	Le informazioni relative alla durata dell'offerta e del contratto	136
9.	Obblighi informativi e principi: <i>a</i>) di trasparenza, chiarezza e comprensibilità; <i>b</i>) di adeguatezza del mezzo informativo; <i>c</i>) di buona fede e lealtà nelle transazioni commerciali.	138
10.	Obblighi informativi in caso di utilizzo di comunicazioni telefoniche, comunicazioni tramite e-mail e altre comunicazioni individuali ed il diritto del consumatore ad una comunicazione linguistica adeguata	145
11.	Obblighi informativi in caso di commercio elettronico e rafforzamento delle tutela in favore del consumatore.	154
12.	Obblighi informativi aventi ad oggetto i riferimenti normativi in materia di contratti a distanza	156
13.	Gli obblighi informativi nella direttiva 2011/83/UE	159
13.1.	I contenuti delle informazioni preliminari e la loro « contrattualizzazione »	159
13.2.	La conferma dell'obbligo di esplicitazione dello scopo commerciale	165
13.3.	La mancata conferma del principio di buona fede e lealtà delle transazioni commerciali, valutate alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili	166
13.4.	Sul principio di adeguatezza delle informazioni al mezzo tecnico utilizzato	167
13.5.	I rimedi in caso di inosservanza degli obblighi informativi	168

CAPITOLO 9

IL DIRITTO DEL CONSUMATORE ALLA DOCUMENTAZIONE DELLE INFORMAZIONI E AL RISPETTO DEI REQUISITI FORMALI DELLA COMUNICAZIONE DEI CONTENUTI INFORMATIVI

1.	Il dovere di documentazione a carico del professionista e la conferma delle informazioni per iscritto o su altro supporto duraturo	173
----	--	-----

2.	Ipotesi di inapplicabilità del dovere di documentazione delle informazioni	181
3.	Il dovere di documentazione, di conferma delle informazioni preliminari e di assolvimento di altri requisiti formali per i contratti a distanza nella direttiva 2011/83/UE	182
3.1.	Sul diritto alla documentazione delle informazioni preliminari, nonché delle condizioni generali e, comunque, delle clausole del contratto, nonché sulla formalizzazione del procedimento formativo del contratto.	182
3.2.	Sul diritto alla conferma documentale delle informazioni e della conclusione del contratto	189

CAPITOLO 10

ESECUZIONE DEL CONTRATTO

1.	Esecuzione del contratto da parte del professionista	191
1.1.	Tempi di esecuzione della prestazione e <i>dies a quo</i>	191
1.2.	Regime di esclusione	194
1.3.	Indisponibilità del bene o del servizio, obbligo di rimborso e divieto di fornire <i>aliud pro alio</i>	194
2.	Esecuzione del contratto da parte del consumatore. Il pagamento mediante carta.	199
2.1.	Effettuazione del pagamento mediante carta	199
2.2.	Eccedenza del pagamento rispetto al prezzo pattuito ed uso fraudolento della carta.	201
2.3.	Il diritto del consumatore al riaccredito delle somme e <i>onus probandi</i>	203
3.	Esecuzione del contratto a distanza nella direttiva 2011/83/UE	206
3.1.	Esecuzione del contratto da parte del professionista: la consegna dei beni	206
3.2.	(<i>Segue</i>): il passaggio del rischio	210
3.3.	Esecuzione del contratto da parte del consumatore: pagamenti e tariffe	212

CAPITOLO 11

IL DIRITTO DI RECESSO

1.	L'esercizio del diritto di recesso: termini, modalità e decorrenze	215
2.	Gli effetti del diritto di recesso e le obbligazioni delle parti	220
3.	Le ipotesi di esclusione dal diritto di recesso	224
3.1.	Esclusione inderogabile dal diritto di recesso: <i>a</i>) contratti relativi ad alimenti, bevande e ad altri beni di uso domestico corrente	224
3.2.	(<i>Segue</i>): <i>b</i>) contratti relativi all'alloggio, alla ristorazione ed al tempo libero	227
3.3.	Esclusione derogabile dal diritto di recesso: <i>a</i>) contratti di fornitura di servizi ad esecuzione anticipata rispetto alla scadenza del termine per esercitare il diritto di recesso; <i>b</i>) contratti di fornitura di beni e servizi con prezzo legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario sottratti al controllo del professionista; <i>c</i>) contratti di fornitura di beni confezionati su misura, personalizzati, non rispedibili, ovvero deteriorabili o alterabili rapidamente; <i>d</i>) contratti di fornitura di prodotti audiovisivi o software sigillati, aperti dal consumatore; <i>e</i>) contratti di fornitura di giornali, periodici e riviste; <i>f</i>) contratti di servizi di scommesse e lotterie.	232
4.	La disciplina del recesso nella direttiva 2011/83/UE	237

CAPITOLO 12

FORNITURE E COMUNICAZIONI NON RICHIESTE

1.	Forniture di beni e servizi non richiesti dal consumatore.	249
2.	Comunicazioni non richieste e limiti all'impiego di talune tecniche.	255
3.	Forniture non richieste e comunicazioni non richieste nella direttiva 2011/83/UE	260
3.1.	Forniture non richieste nella direttiva 2011/83/UE	260
3.2.	Comunicazioni non richieste nella direttiva 2011/83/UE.	261

CAPITOLO 13
SANZIONI, FORO COMPETENTE E NORME DI RINVIO

- | | | |
|----|---|-----|
| 1. | Sanzioni, foro competente e disposizioni di rinvio alla disciplina sul commercio e sul commercio elettronico contenute nel codice del consumo | 263 |
| 2. | Sanzioni e disposizioni di rinvio alla disciplina sul commercio elettronico contenute nella direttiva 2011/83/UE | 275 |

CAPITOLO 14
IL TORMENTATO RAPPORTO TRA «DIRITTI DEI CONSUMATORI»
E «DIRITTO CONTRATTUALE EUROPEO UNIFORME».
VERSO UN CODICE EUROPEO DEL CONSUMO

- | | | |
|----|--|-----|
| 1. | Il ridimensionamento dell'oggetto nell'intervento di riforma sullo «statuto europeo del consumatore» ed il contemporaneo rafforzamento, al grado massimo, del livello di armonizzazione in materia di diritto dei consumatori. Le resistenze del Parlamento europeo nei confronti del Codice europeo dei consumi | 277 |
| 2. | (<i>Segue</i>): i passi avanti della Commissione europea | 287 |
| 3. | Verso l'affermazione di un Codice europeo del consumo | 290 |

APPENDICE

- | | | |
|-------------------------------|---|-----|
| 1. | Direttiva 2011/83/UE (del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio) | 301 |
| 2. | Allegato I. Informazioni relative all'esercizio del diritto (A. Istruzioni tipo sul recesso; B. Modulo di recesso tipo) | 334 |
| 3. | Allegato II. — Tavola di concordanza (<i>Omissis</i>) | 337 |
| <i>Bibliografia</i> | | 339 |