

FEDERAZIONE MODA ITALIA



VADIENMECUM



**REGOLE E
COMPORTAMENTI**

**NEI RAPPORTI DI
VENDITA**



DIFETTI DI CONFORMITÀ


	<p>QUANDO IL VENDITORE È RESPONSABILE PER DIFETTI DI CONFORMITÀ ?</p>
---	--

Al momento della consegna del bene il venditore è responsabile per **qualsiasi difetto di conformità** del prodotto nei confronti del consumatore.

In Italia spetta **all'operatore commerciale** l'onere di provare che un vizio manifestatosi **entro i primi 6 mesi** dall'acquisto sia stato causato dal consumatore, salvo che la manifestazione del difetto sia inconciliabile con la stessa natura del bene o con la tipologia del vizio, come ad esempio la normale usura.


Dopo i primi sei mesi, **l'onere della prova della presenza del vizio si sposta in capo al consumatore**, che dovrà fornire tutti gli elementi utili a far riconoscere che il difetto non è stato originato da un utilizzo erraneo o improprio del prodotto.

RESI E CAMBI MERCE

	<p>QUANDO È OBBLIGATORIO CAMBIARE LA MERCE ?</p>
---	---

*Il **D.LGS. 206/05 (Codice del Consumo)** stabilisce, in estrema sintesi, che in caso di “**vizi di conformità**” del bene (sempre che si tratti di vizi non facilmente individuabili al momento dell’acquisto) il **consumatore** possa chiedere, **alternativamente, a sua scelta**, i seguenti rimedi:*

- A) **Riparazione del prodotto** (che ricostituisca totalmente la conformità del prodotto);*
- B) **Sostituzione del prodotto acquistato** con bene identico o, a sua scelta, con altro bene di pari valore.*

	È OBBLIGATORIO RESTITUIRE IL PREZZO PAGATO ?
---	---

Il consumatore potrà richiedere, alternativamente, a sua scelta:

A) la restituzione del prezzo pagato

B) una congrua riduzione del prezzo pagato quando la riparazione del prodotto (che ricostituisca totalmente la conformità del prodotto) o la **sostituzione del prodotto acquistato** (con bene identico o, a sua scelta, con altro bene di pari valore), risultino essere:

- 1) Impossibili da attuare o eccessivamente onerosi;**
- 2) effettuati entro termini NON congrui;**
- 3) effettuati con notevoli inconvenienti per l'acquirente.**


*In questi casi il venditore è altresì **obbligato** ad accettare:*

- 1) in caso di vizio grave, la risoluzione del contratto** (quindi egli deve restituire il prezzo pagato, riprendendo indietro il prodotto difettoso);
- 2) in caso di vizio lieve** (quando cioè il bene resta comunque idoneo all'uso al quale è destinato o non risulta ridotto, in modo significativo, il suo valore) una congrua riduzione del prezzo pagato.

Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore, quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene.

Riteniamo inoltre opportuno evidenziare quanto segue:

- **il venditore**, nel caso in cui il consumatore non abbia già richiesto uno specifico rimedio, **ha la facoltà di proporre un rimedio alternativo;**
- **il consumatore ha l'obbligo**, a pena di decadenza dei suoi diritti, **di denunciare il difetto di conformità entro il termine di 2 (due) mesi dalla scoperta del vizio.**

	<p>È POSSIBILE CAMBIARE LA MERCE COMPRATA IN UN NEGOZIO DI MODA ANCHE IN ASSENZA DI VIZI ?</p>
---	---

NO, l'obbligo (derivante dalla Legge) di cambiare la merce vige solo in conseguenza di vizi della cosa venduta.



**COME SI DEVE COMPORTARE IL COMMERCIANTE
CHE SI IMPEGNA A CAMBIARE LA MERCE
SENZA VIZI AL CLIENTE ?**

È possibile che il negoziante “si impegni” con il cliente a **cambiare la merce** qualora egli (o, magari, il destinatario del bene come regalo) lo desideri. **Ad esempio:**

⇒ *alla richiesta del cliente di poter effettuare un cambio, viene risposto semplicemente dal commerciante: **Si, senza alcun problema, può cambiarlo quando vuole***

⇒ *vengono verbalmente fissati dei limiti a tale concessione, per cui viene risposto: **“certo, ma non di sabato”, o “Si, ma entro e non oltre una settimana da oggi” oppure, “Si, ma entro il 31 dicembre e comunque prima dell’inizio dei saldi” e così via.***

La regola da seguire è molto semplice: le concessioni, in quanto tali, vengono stabilite dal negoziante.

Sono quindi pienamente valide le scritte come **“LA MERCE NON SI CAMBIA”** (ma - sia chiaro - non hanno alcuna efficacia in caso vengano denunciati dei vizi di conformità) oppure, **“SI CAMBIA SOLO LA TAGLIA E IL COLORE”** oppure ancora **“I CAMBI MERCE SI EFFETTUANO SOLO ENTRO 8 GIORNI DALL’ACQUISTO”** o qualsiasi altra limitazione venga fissata in modo chiaro ed inequivocabile **attraverso cartelli o avvisi al pubblico, ben visibili, soprattutto nelle zone delle casse.**

Il problema emerge quindi **quando non si è sufficientemente chiari al momento dell’acquisto** ed il negoziante pone delle limitazioni solo al momento in cui il cambio sta per essere richiesto.

La casistica maggiormente riscontrata si riferisce soprattutto al periodo **ANTECEDENTE I SALDI**.

Ad esempio: il 24 dicembre di un dato anno, un cliente acquista un capo e chiede di poter, eventualmente, cambiare il prodotto in un momento successivo.

*Se la risposta del commesso o del negoziante si limiterà semplicemente ad affermare tale facoltà, il cliente in questione potrà legittimamente presentarsi all'inizio dei saldi invernali chiedendo di cambiare il capo con un altro prodotto, anche se esposto a prezzo di saldo traendone di conseguenza notevole vantaggio (il prezzo del capo fungerà da limite di spesa). **In caso poi non trovi nulla di suo gradimento potrebbe tranquillamente pretendere un buono per un cambio da effettuare in un momento successivo; ciò in quanto nessun limite è stato stabilito al momento dell'acquisto e non esiste, al riguardo, un limite temporale stabilito dagli usi o dalla legge.***

Naturalmente in questo caso ci troveremmo a discutere della **“PAROLA DEL CLIENTE”** contro **“LA PAROLA DEL COMMERCIANTE”**, ma entreremmo in un campo molto delicato che è quello della serietà e dell'immagine del negozio che, in nessun caso, è bene mettere in discussione.

Sarebbe **sufficiente** indicare in **un cartello ben visibile**:

- ⇒ **entro quanti giorni va effettuato il cambio**
- ⇒ **se è possibile cambiare il capo solo con merce esposta in negozio**
- ⇒ **che NON È POSSIBILE richiedere indietro il prezzo pagato**

RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DI VENDITA



**IL CONSUMATORE CHE COMPRA UN PRODOTTO
DI MODA ON-LINE
PUO' CAMBIARE IDEA E RECEDERE DAL
CONTRATTO ANCHE IN ASSENZA DI VIZI ?**

SI !

IL D.LGS N. 206/05 (CODICE DEL CONSUMO) PREVEDE UN DIRITTO DI RECESSO (UNILATERALE ED INCONDIZIONATO) DA PARTE DEL CONSUMATORE, ENTRO 14 GIORNI LAVORATIVI DALL'ACQUISTO, SOLO ED ESCLUSIVAMENTE PER I SEGUENTI TIPI DI CONTRATTO CONCLUSI TRA OPERATORI COMMERCIALI E CONSUMATORI FINALI, RIGUARDANTI LA FORNITURA DI BENI O LA PRESTAZIONE DI SERVIZI:

- durante la visita dell'operatore commerciale al **domicilio del consumatore** o di un altro consumatore ovvero sul posto di lavoro del consumatore o nei locali nei quali il consumatore si trovi, anche temporaneamente, per motivi di lavoro, di studio o di cura;
- durante una escursione organizzata dall'operatore commerciale **al di fuori dei propri locali commerciali di vendita;**
- in **area pubblica o aperta al pubblico, mediante la sottoscrizione di una nota d'ordine, comunque denominata;**

- **per corrispondenza o, comunque, in base ad un catalogo che il consumatore ha avuto modo di consultare senza la presenza dell'operatore commerciale.**
- **Attraverso l'impiego di qualsiasi tecnica di comunicazione a distanza, ivi compreso il mezzo televisivo o altri mezzi audiovisivi, e per via elettronica ([e-commerce](#)).**

E' bene precisare che il "diritto di recesso" nei casi sopra elencati, deve essere esercitato dal consumatore, attraverso l'invio di una comunicazione scritta mediante **lettera raccomandata con avviso di ricevimento**.

In luogo della suddetta comunicazione scritta, è consentito l'esercizio del recesso attraverso la restituzione entro il termine stabilito (14 giorni) solo se espressamente previsto nell'offerta o nell'informazione concernente il diritto di recesso.



**PERCHÈ ALCUNI CLIENTI SOSTENGONO
DI POTER ESERCITARE UN DIRITTO DI RECESSO
ENTRO 14 GIORNI DALL'ACQUISTO ?**

Accade con una certa frequenza che alcuni clienti, nonostante la merce non sia difettosa, e nonostante non sia stato esplicitamente indicata la possibilità di effettuare cambi merce, si rivolgano al commerciante convinti di vantare un vero e proprio diritto di recesso dall'acquisto effettuato con rimborso del prezzo pagato.

La confusione riguardo questo argomento è reale anche per la scarsa o la cattiva informazione sui diritti ed i limiti dei diritti dei consumatori, generata anche dai media.



**LA GARANZIA SUI PRODOTTI
ACQUISITATI SU INTERNET
E' UGUALE A QUELLA DEI PRODOTTI
ACQUISITATI NEI NEGOZI ?**

Il contratto concluso SU INTERNET - compreso nella nozione di contratto a distanza di cui all'art. 50 del Codice del consumo - è il contratto avente per oggetto beni o servizi stipulato tra un **fornitore** e un **consumatore** nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dal fornitore che, per tale contratto, **impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso.**

Nel caso di **compravendita a distanza** (cd. "contratti negoziati fuori dei locali commerciali"), ad esempio nella frequentissima **vendita on-line**, l'ordinamento riconosce al consumatore una serie di **diritti supplementari rispetto a quelli rintracciabili nella vendita ordinaria**. E' previsto, infatti, un **diritto di recesso ad nutum** (ovverosia **senza fornire alcuna spiegazione al venditore**) e **senza dover sopportare alcun costo**.

Il **venditore** è inoltre soggetto ad **obblighi informativi (ad esempio: sull'esistenza del diritto di recesso, sulle modalità di pagamento, ecc.)** ben prima della conclusione dell'accordo negoziale, tutto complessivamente giustificato dalla posizione di debolezza in cui si viene a trovare il consumatore.

In caso di **mancata osservanza degli obblighi informativi**, il consumatore può invocare la **nullità dell'ordine o del contratto**.



QUALI SONO I TERMINI PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO PER ACQUISTI SU INTERNET ?

A. **Se gli obblighi di informazione che gravano sul venditore sono stati rispettati** (ad esempio fornendo al consumatore il documento denominato "Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso" sulla falsariga del modello accluso al Codice del Consumo come Allegato I, Parte A - disponibile sul sito <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2014/03/11/14G00033/sq>), il diritto di recesso su un prodotto di moda venduto on-line può essere esercitato dal consumatore:

- **entro 14 giorni lavorativi** dal ricevimento della merce da parte del consumatore, **senza fornire alcuna motivazione e senza sostenere alcun costo.**

Se gli obblighi di informazione che gravano sul venditore non sono stati inizialmente rispettati, ma il venditore tenta di porre rimedio a tale omissione entro 12 mesi, il diritto di recesso può essere esercitato dal consumatore – sia per i beni, sia per i servizi – **entro 14 giorni lavorativi**, che decorrono dal giorno in cui tali obblighi sono stati soddisfatti.

B. **Se il venditore non rispetta gli obblighi informativi che riguardano specificatamente il diritto di recesso**, in questo caso il termine di recesso concesso al consumatore sui prodotti di moda scade:

- **dopo 12 mesi e 14 giorni** dal giorno del loro ricevimento.



COME SI ESERCITA IL DIRITTO DI RECESSO ?


Il diritto di recesso si esercita:

- con l'invio, entro il termine previsto, di una **comunicazione** sulla falsariga di quella allegata in bozza allo stesso Codice del Consumo (Allegato I, Parte B - disponibile sul sito <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2014/03/11/14G00033/sq>), che può anche essere messa a disposizione dal venditore sul proprio sito Internet;
- con l'invio di un'analogha "**dichiarazione esplicita**" (si veda il modello).

Il **consumatore** deve **restituire la merce entro 14 giorni dalla data di invio della comunicazione** relativa al recesso.

Il **venditore** ha l'obbligo di **restituire il prezzo pagato** nel minor tempo possibile e comunque **entro il termine massimo di 14 giorni dalla ricezione della comunicazione**.

Per i contratti riguardanti la vendita di beni (ad esempio di moda), l'esercizio del **diritto di recesso può essere esercitato esclusivamente in presenza di sostanziale integrità del bene da restituire**. Secondo la legge, il consumatore è responsabile unicamente della diminuzione di valore della merce risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni stessi (art. 57 D.Lgs. 206/2005).

	QUANDO NON SI APPLICA IL DIRITTO DI RECESSO ?
---	--

Il diritto di recesso **non si applica**:

- a. ai 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. alla 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. alla fornitura di **beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati**;
- d. alla fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- e. alla 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. alla fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;
- g. alla 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. ai 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. alla fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;
- j. alla fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;
- k. ai contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;
- l. alla 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;
- m. alla 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.



**LE GARANZIE PER VIZI DI PRODOTTI
ACQUISTATI ON-LINE
VALGONO ANCHE NEL BTB ?**

NO, le garanzie previste dal Codice del Consumo non sono riconosciute allorché la transazione, **seppur conclusa a distanza**, veda il consumatore acquistare con partita IVA, posto che l'ordinamento lo va individuando come cliente professionista e non come consumatore finale.

DIRITTO DI RIVALSA




**L'OPERATORE COMMERCIALE
PUO' RIVALERSI SUL PRODUTTORE
PER I VIZI DI UN PRODOTTO DI MODA ?**

L'Operatore commerciale che ha ottemperato agli obblighi previsti per i vizi nei confronti del consumatore **ha diritto di regresso nei confronti del proprio fornitore** per il bene difettoso o non conforme per ottenerne la reintegrazione **entro un anno dall'esecuzione della prestazione.**

ATTENZIONE: il Codice del Consumo prevede che, trattandosi di un **rapporto tra imprenditori** e non tra operatore commerciale e consumatore finale, il **diritto di regresso può essere oggetto di rinuncia da parte dell'operatore commerciale o di patto contrario.**

E' importante sapere che, **in deroga a quanto disposto dall'articolo 131 Codice del Consumo**, l'Operatore commerciale potrà esercitare il diritto di regresso nei confronti del Fornitore entro due anni dalla consegna dei Prodotti.

ACCONTI SULLE VENDITE

	<p>PER QUANTO TEMPO DEVO CONSERVARE PRESSO IL NEGOZIO UN CAPO DEL QUALE E' STATO PAGATO UN ACCONTO E IL CLIENTE NON VIENE A RITIRARLO ?</p>
---	--

La domanda normalmente viene posta da commercianti che, non riuscendo a contattare l'acquirente per "ricordargli" di venire a saldare definitivamente l'acquisto (parzialmente pagato), non sanno come comportarsi.

Queste sono le domande più frequenti cui vogliamo dare risposta:

- Posso vendere il capo se me lo chiede un altro cliente visto che è passato tanto tempo ?
- E se poi torna l'acquirente gli devo ridare i soldi dell'acconto ?
- Quanto tempo devo aspettare ?

In questi casi l'errore del commerciante è da considerarsi "genetico", nel senso che per il nostro ordinamento giuridico **il bene acquistato** (quindi già esistente ed identificato) e lasciato in deposito presso il commerciante, anche se non pagato totalmente, **è già di proprietà dell'acquirente depositante.**

Non esiste quindi un termine di scadenza e pertanto è bene cautelarsi seguendo le successive indicazioni.

Per evitare di dover inviare (in caso di ritardato pagamento complessivo del bene) una "diffida ad adempiere" a mezzo raccomandata A/R **con un termine di non meno di 15 giorni** (l'operazione risulta spesso assai difficile in quanto non si conosce il nome del cliente, né tanto meno il suo indirizzo di casa), è **necessario rilasciare, al momento dell'acquisto, al posto della normale ricevuta riportante la dicitura "acconto", una ricevuta contenente la dicitura "caparra confirmatoria" con la data entro la quale deve avvenire il pagamento a saldo del prezzo totale.**

In questo caso, infatti, **l'acquisto non può dirsi perfezionato e la data fissata è da considerarsi a tutti gli effetti come un termine perentorio** così che, in caso non venga rispettato dal cliente, **quest'ultimo perde il diritto alla restituzione della caparra versata.**

Ovviamente, **il commerciante sarà altresì legittimato alla vendita del prodotto ad un altro cliente** sin dal giorno dopo la scadenza del termine indicato sulla ricevuta della "caparra confirmatoria".

Riteniamo tale soluzione (assolutamente legittima), molto semplice da predisporre e soprattutto altrettanto efficace.