31 ottobre 2014 12:36

Contratti non richiesti: cosa sapere per evitarli e come difendersi

di Rita Sabelli

Può capitare di trovarsi coinvolti nell'attivazione di un contratto mai richiesto del quale si scopre l'esistenza solo con l'arrivo di una lettera di “benvenuto”, di una fattura/bolletta, di un bene o di una richiesta di pagamento più o meno minacciosa.
Accade soprattutto con i cosiddetti “contratti a distanza” attivabili senza la presenza fisica delle parti, via internet, per telefono, via fax, etc. Da giugno 2014 (con l'entrata in vigore del D.lgs.21/2014 di recepimento della Direttiva 2011/83/UE) è stato modificato il Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005) e sono aumentate le tutele riguardo a queste sottoscrizioni indebite.
Oggi, quindi, è oggettivamente più difficile, almeno in teoria, incappare in queste spiacevoli esperienze.

Rientrano nella categoria tutte le attivazioni di ***servizi non richiesti***, un concetto ampio che ricomprende tutti i casi dove viene attivato un contratto senza la consapevolezza del consumatore. Non solo quando questi non ne è mai venuto a conoscenza o ha chiaramente espresso un rifiuto, ma anche nei casi dove l'assenso è stato carpito grazie all'inganno, in assenza di informazioni essenziali o sulla base di informazioni ambigue e parziali.

Facile capire come l'attenzione del consumatore giochi un ruolo fondamentale per riconoscere ed evitare le trappole, per quanto possibile. Tutto dipende dalla conoscenza che si ha dei propri diritti e delle regole che i venditori devono rispettare.

Ecco una breve rassegna degli aspetti a cui fare attenzione.
Informazioni sul venditore: se si acquista tramite un sito è bene controllare che sullo stesso vi siano tutte le informazioni utili sul venditore, compreso un indirizzo geografico e i recapiti per un contatto immediato e veloce (telefono, fax, email, PEC). Se si riceve una telefonata promozionale, questi dati devono essere dati a voce, con la chiara informazione che la telefonata è fatta a scopo commerciale o promozionale.
Sembrano consigli superflui, ma non di rado vengono sottoscritti contratti con venditori che poi risultano reperibili con difficoltà, con dati non corrispondenti a quelli pubblicati sul sito o addirittura irreperibili.

Prezzo del bene o servizio e costi aggiuntivi: se non c'è gratuità, ovvero se alla sottoscrizione del contratto corrisponde l'obbligo per il consumatore di pagare qualcosa, il prezzo dovuto -comprensivo di imposte- deve essere chiaramente esposto (per i contratti via internet) o comunicato (per i contratti telefonici) PRIMA che il consumatore inoltri o confermi l'ordine.
Devono anche essere comunicati gli eventuali costi aggiuntivi relativi a spedizione, trasporto, restituzione, etc. Non sono dovuti dal consumatore costi non preventivamente comunicati.
Se è impossibile calcolare ragionevolmente il prezzo e i costi aggiuntivi in anticipo (dipende dalla natura dei beni o servizi), devono essere fornite le modalità del loro calcolo.
Se il contratto è a tempo indeterminato o comprende un abbonamento (vedi i contratti telefonici), il prezzo include i costi TOTALI del periodo di fatturazione.
Se c'è una tariffa fissa il prezzo totale equivale ai costi mensili totali.

Se un servizio a pagamento può essere richiesto via Web semplicemente cliccando su un'icona o premendo un pulsante, vi deve essere chiaramente riportato sull'icona stessa o sul pulsante l'avviso che la sottoscrizione comporta l'obbligo di pagare. In caso contrario non ci saranno vincoli contrattuali per il consumatore.

Se si tratta di una promozione va chiarita l'entità dello sconto o delle riduzioni e l'eventuale limite temporale di validità. In questi casi è bene sempre verificare il contratto scritto, soprattutto in merito a eventuali rinnovi automatici una volta scaduto il periodo promozionale e a come eventualmente recedere in anticipo.

In ogni caso NON deve essere assolutamente data l'idea che il contratto sia gratuito quando questo non lo è; su questo punto non ci devono essere ingannevolezza, ambiguità o fraintendimenti. In caso di incertezza o minima confusione è meglio evitare l'acquisto e segnalare il caso all'Autorità garante per la concorrenza ed il mercato come pratica commerciale scorretta (si veda più avanti).

Durata del contratto, termini di consegna, condizioni di pagamento: anche queste informazioni devono essere tutte fornite PRIMA della sottoscrizione.
Relativamente alla durata, deve essere chiarito se c'è o meno un rinnovo tacito alla scadenza, e quali siano le modalità di recesso anticipato.
Se c'è una durata minima collegata ad una promozione particolare essa va specificata, insieme alle modalità di rescissione alla scadenza.

Di solito queste informazioni si trovano direttamente sul contratto scaricabile dal sito (vedi più avanti); in caso di contatti telefonici devono essere date, in un primo momento, a voce.

Sui siti, invece, sulla pagina di inserimento dell'ordine, devono essere chiaramente riportate eventuali limitazioni relative alla consegna e ai mezzi di pagamento accettati, comunque non più tardi della compilazione del modulo di ordinazione.

Si ricorda che per legge per i contratti di telecomunicazione (pay tv, telefonia, etc.) NON possono essere imposti vincoli temporali quando l'utente decide di recedere anticipatamente, caso in cui il gestore dovrà ottemperare entro 30 giorni (si veda il decreto Bersani Dl 7/2007).

Recesso
Per tutti gli acquisti del consumatore non effettuati in locali commerciali (per es. in negozio), ci sono ad oggi 14 giorni (solari) per recedere, ovvero per annullare il contratto perché ci si ripensa, senza giustificazione. Le informazioni sull'esistenza di tale diritto e su come esercitarlo (o, per contro, dell'inesistenza dello stesso, nei casi ammessi dalla legge) devono essere date PRIMA che il contratto si attivi. Dal giugno 2014 il venditore può adempiere a questo obbligo consegnando un prospetto informativo redatto secondo uno schema predisposto (allegato I D.lgs.21/2014) e un modulo precompilato che si può utilizzare.
Il consumatore deve essere informato anche sui costi a suo carico in caso di esercizio del recesso, se è stata chiesta l'attivazione del contratto prima che sia decorso il termine utile (14 giorni).
Se non vengono date le suddette informazioni il contratto è valido ma il recesso è possibile entro un anno.

Spazio e/o tempo limitati
Se il sito o la pagina del sito del venditore ha uno spazio o un tempo limitato per fornire le informazioni (videata a scomparsa, popup etc.), prima della conclusione del contratto devono almeno essere date informazioni su caratteristiche principali dei beni o servizi, l'identità del professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso, la durata del contratto e, nel caso di contratti a tempo indeterminato, le condizioni di recesso del contratto.
Stessa cosa nel caso di informazioni date telefonicamente o per televisione.

Conferma dell'acquisto, consegna del contratto
Il venditore è tenuto a dare conferma dell'avvenuta conclusione del contratto non più tardi del momento della consegna del bene oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio. La conferma comprende anche la consegna delle condizioni contrattuali (se non già avvenuta).

Sui siti di e-commerce di solito il contratto è presente sul sito (alla voce “condizioni generali del servizio” o “di vendita (CGV)”), disponibile per una valutazione preventiva.
In molti casi però la “consegna” vera e propria avviene durante la sottoscrizione dell'ordine, in forma leggibile e scaricabile, con accettazione tramite marcatura di una casella (check box). Superfluo dire che tali condizioni dovrebbero esser lette PRIMA di darne accettazione, per verificare almeno i punti più importanti (condizioni

economiche, durata, tempi e modi di consegna, tempi e modi di pagamento, etc.) e poi ne dovrebbe esser scaricata e archiviata una copia.
Dopo la sottoscrizione, la conferma dell'ordine viene inviata per mail o altro mezzo di comunicazione a distanza.

Nei contratti telefonici l'offerta/contratto viene inviato ovviamente dopo l'adesione verbale (cd. vocal order) ed è vincolante solo DOPO esser stato sottoscritto. La sottoscrizione, oltre che su cartaceo, può avvenire anche a distanza, utilizzando la firma digitale. Venditore e compratore possono mettersi d'accordo su come inviare le informazioni, comunque su supporto durevole, come ad esempio in forma cartacea (per posta), via mail, cd rom, dischetto, etc. etc.

Si ricorda che in tutti i casi, se il consumatore vuole che il contratto venga eseguito PRIMA che sia decorso il termine utile per il recesso (14 giorni) deve farne specifica ed esplicita richiesta.

Cosa fare in caso di attivazione di contratti non richiesti
La prima cosa da sapere è che in caso di “forniture non richieste” di beni, servizi, acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento e contenuto digitale, la legge esonera il consumatore dall'obbligo di pagare. La sua mancata risposta o contestazione della fornitura del bene e/o servizio non pregiudica questa facoltà, perché per legge NON costituisce consenso alla stessa.

Detto questo, non appena ci si accorge dell'attivazione di un contratto non richiesto è opportuno comunque contestare l'accaduto al venditore in modo formale, inviando una raccomandata a/r di diffida.
E' sufficiente contestare di non aver mai richiesto la fornitura né sottoscritto alcun ordine o contratto, diffidando il venditore dall'avanzare richieste in merito, finendo con il rituale avvertimento che in difetto ci si difenderà nelle sedi legali opportune. Se nel frattempo ci è stata già consegnata della merce, nella diffida si inviti il venditore a ritirarla a sue spese.
Infatti, l'onere della prova dell'esistenza del contratto grava sul venditore.
Ovviamente, se poi il venditore dimostrasse l'esistenza del contratto, sarà necessario valutare come agire. Ad esempio, se la firma prodotta dal venditore non fosse la propria (firma falsa), si potrebbe procedere con una denuncia penale.

Caso particolare 1: contratto telefonico
In caso di attivazione indebita di un contratto telefonico non richiesto ci si dovrà attivare perchè venga ripristinata la situazione precedente. Il nostro consiglio in questi casi è, anche per evitare di rimanere invischiati nel rimpallo di responsabilità tra vecchio e nuovo gestore, inviare la contestazione ad ambedue, con intimazione ad annullare il contratto e ripristinare la situazione precedente.
Se non si ottengono risultati, è bene rivolgersi al CORECOM della propria Regione presentando sia la richiesta di fissazione di un incontro di conciliazione (con modulo UG, convocando ambedue i gestori) sia la richiesta di intervento d'urgenza (modulo GU5). Per ogni informazione si veda questa scheda: Conciliazione obbligatoria e risoluzione controversie davanti al Corecom (http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php)

Si fa presente che in questo ambito sono previsti anche indennizzi forfettari variabili a seconda del problema riscontrato (attivazione non richiesta della preselezione 2,50 euro al giorno, attivazioni non richieste in generale 5 euro al giorno, perdita del numero imputabile ad un gestore 100 euro per ogni anno di precedente utilizzo del numero, massimo 10, etc.). Il rimborso dovrebbe scattare in automatico, ma è di solito necessario farne fatta richiesta nella contestazione e sull'istanza di conciliazione. Si veda per i dettagli la scheda Telefonia: guida veloce ai diritti e alle tutele degli utenti (http://sosonline.aduc.it/scheda/telefonia+guida+veloce+ai+diritti+alle+tutele_1378.php)

Caso particolare 2: contratti di energia elettrica e gas
Anche in caso di attivazione indebita di un contratto di fornitura di gas o energia elettrica occorre attivarsi per ripristinare la situazione precedente.
Lo si può fare utilizzando una particolare procedura di reclamo messa a punto dall'Autorità garante dell'energia e del gas (Delibera 153/2012).
E' utile in questi casi la lettura della scheda: Vendita energia elettrica e gas: le regole da conoscere per evitare

inganni e frodi (http://sosonline.aduc.it/scheda/vendita+energia+elettrica+gas+regole+conoscere_20154.php)

Denunce

- AGCM: le attivazioni di contratti non richiesti o carpiti con l'inganno, omissione o incompletezza di informazioni sono considerate “pratiche commerciali scorrette” e sono in tal senso segnalabili all'Autorità garante per la concorrenza ed il mercato (AGCM), detta anche Antitrust. Pur se non strettamente utile nel caso personale, la segnalazione è un onere civico e potrebbe determinare il sanzionamento del venditore e/o ripercussioni sulla sua attività.
QUI il sito per le segnalazioni online (http://www.agcm.it/component/content/article/6448.html)
-Autorità giudiziaria. In caso di siti truffaldini, firme false, etc., ovvero quando si ritiene che vi sia un reato, si potrà effettuare un esposto denuncia all'autorità giudiziaria, anche per il tramite del sito della Polizia Postale.

Approfondimenti

Per informazioni dettagliate sulle norme che regolano i contratti a distanza si veda la scheda VENDITE A DISTANZA: REGOLE E RECESSO (http://sosonline.aduc.it/scheda/vendite+distanza+regole+recesso_1093.php)