



Dal 19 giugno 2026 entra in vigore l'obbligo del "pulsante" per l'esercizio del diritto di recesso nelle vendite online verso consumatori finali.

Dal 19 giugno 2026 sono in vigore **nuove disposizioni in materia di tutela dei consumatori nell'ambito del commercio elettronico**, che impongono ai gestori di siti e piattaforme di vendita online l'introduzione di uno specifico strumento digitale **per l'esercizio del diritto di recesso**. La novità deriva dal recepimento della Direttiva UE 2023/2673 attraverso il D.Lgs. n. 209/2025, che ha introdotto nel Codice del Consumo il nuovo art. 54-bis, rafforzando gli strumenti a disposizione dei consumatori per esercitare il diritto di ripensamento negli acquisti effettuati a distanza.

I siti di e-commerce e le piattaforme digitali rivolte ai consumatori dovranno mettere a disposizione un'apposita funzione online, facilmente individuabile e utilizzabile, che consenta al cliente di comunicare il proprio recesso direttamente tramite il sito o l'applicazione.

La funzione dovrà essere:

- chiaramente visibile e facilmente accessibile
- disponibile per tutto il periodo entro il quale il consumatore può esercitare il diritto di recesso
- utilizzabile senza necessità di scaricare moduli o inviare comunicazioni separate tramite e-mail
- accompagnata da una procedura di conferma finale dell'operazione.

Le indicazioni presenti sul sito dovranno essere formulate in modo chiaro e inequivocabile, con **espressioni del tipo:**

- **"Recedi dal contratto qui";**
- **"Clicca qui per effettuare il reso".**

Una volta completata la procedura online, **il venditore dovrà trasmettere al consumatore una ricevuta automatica di ricezione**, contenente:

- il testo della dichiarazione di recesso
- la data e l'ora di trasmissione della richiesta
- la conferma dell'avvenuta ricezione.



L'obiettivo della norma è garantire la certezza dell'invio e della ricezione della comunicazione, eliminando le criticità legate a moduli cartacei, PEC o semplici indirizzi e-mail che spesso non consentono una verifica immediata dell'avvenuta consegna.

L'obbligo riguarda tutti gli operatori che effettuano vendite online verso consumatori finali (B2C), tra cui: negozi online, marketplace, piattaforme di vendita al dettaglio, servizi digitali in abbonamento, piattaforme di streaming, servizi di membership e iscrizione.

Nel caso di piattaforme che operano sia in ambito B2B che B2C, l'obbligo si applica esclusivamente ai rapporti con i consumatori.

Adempimenti per le imprese. Le imprese interessate dovranno procedere quanto prima a:

- a) **Adeguamenti tecnici:** implementazione del pulsante o dell'interfaccia digitale per il recesso; predisposizione della procedura di doppia conferma; attivazione dell'invio automatico della ricevuta al consumatore.
- b) **Aggiornamenti documentali:** revisione delle condizioni generali di vendita; aggiornamento delle informative precontrattuali; inserimento delle nuove modalità di esercizio del diritto di recesso nella documentazione contrattuale.

La mancata implementazione delle nuove disposizioni può comportare conseguenze rilevanti.

Estensione del termine di recesso: in assenza delle corrette informazioni sul diritto di recesso e delle nuove modalità operative, **il termine ordinario di 14 giorni si estende automaticamente a 12 mesi e 14 giorni.**

Sanzioni: L'omessa predisposizione del sistema potrebbe essere qualificata come pratica commerciale scorretta, con l'applicazione di **sanzioni amministrative fino a 10.000 euro**, oltre al rischio di contestazioni e reclami da parte dei consumatori.

Le imprese che svolgono attività di commercio elettronico sono invitate a verificare con il supporto dei propri fornitori informatici e consulenti legali, la conformità dei siti internet e delle applicazioni utilizzate per la vendita online, al fine di evitare possibili sanzioni e garantire il rispetto della normativa in materia di tutela dei consumatori.