

E-COMMERCE

AVV. CLAUDIO GARDENAL

*** * ***

**STUDIO LEGALE GARDENAL &
ASSOCIATI**

E-COMMERCE: ALCUNI DATI ECONOMICI

- In Italia, il **commercio elettronico** genera un volume d'affari di **circa 29 miliardi** di euro ed è in costante crescita (nel 2016 è **raddoppiato** rispetto all'anno precedente).
- I **settori** che fanno da **traino** all'e-commerce sono:
- il turismo, il segmento del tempo libero, l'arredamento, il comparto assicurativo, l'editoria, l'alimentare, l'elettronica, salute e bellezza, la moda.
- **operatori esteri** che investono in Italia.

LA CREAZIONE DI UN PORTALE: IMPORTANZA

- La creazione di un buon portale ha lo scopo di generare il **massimo traffico di navigazione** sul sito, incrementando così il numero delle **pagine web viste**;
- Il **navigatore**, quindi, migliora la conoscenza del **sito** e, per l'effetto, aumenta la propria conoscenza dell'**azienda** e dei suoi **prodotti e/o servizi** commercializzati.
- Investire sulla **grafica**, facilità di **accesso e navigazione** del portale aziendale.

CONTRATTI E-COMMERCE

- **Accordi commerciali** (ex art. 1321 c.c.) aventi ad oggetto beni o servizi che si instaurano fra soggetti mediante l'uso di **strumenti informatici e telematici**.
- Commercio elettronico “*on-line*”.
- Commercio elettronico “*off-line*”.

E-COMMERCE ON-LINE

- **Tutte le fasi**, che portano alla conclusione del contratto, dall'individuazione del prodotto/servizio sino alla sua consegna, avvengono **in via telematica**, in forza del fatto che il bene/servizio oggetto del contratto è **immateriale**.
- **Esempi**: licenza d'uso di software, vendita E-book, acquisizione file musicale mp3.

CARATTERISTICHE BENI E-COMMERCE ON-LINE

- **Creazioni intellettuali** (tutelate da diritto d'autore).
- **Riproducibilità illimitata.**
- **Fruibilità simultanea** da parte di più soggetti.
- **Incosumabilità** (il godimento da parte di un soggetto non deteriora il bene).

E-COMMERCE OFF-LINE

- Solo **alcune fasi** della transazione commerciale (acquisto), avvengono **in via telematica**, in ragione del fatto che i beni/servizi oggetto del contratto devono essere **consegnati/realizzati** con modalità **tradizionali**.
- **Esempi:** t-shirt, occhiali, scarpe, mobili.

TIPOLOGIA E-COMMERCE

- **Contratti B2B:** commercio elettronico tra imprese (*business to business*).
- **Contratti B2C:** commercio elettronico tra imprese e consumatori (*business to consumer*).
- **Contratti B2A:** transazioni tra imprese, cittadini e pubblica amministrazione (*business to administration*).

QUADRO NORMATIVO

- **Decreto legislativo 2003/70** (recepisce la direttiva europea 2000/31/CE): disciplina in modo uniforme il commercio elettronico, **sia per i consumatori che per le imprese**, distinguendo solo tra destinatario e fornitore dei servizi on-line.

- **Le norme sui contratti in generale** previste dal codice civile; ad esempio: art. 1341 (condizioni generali di contratto), art. 1342 (contratto concluso mediante moduli/formulari), art. 1326 (conclusione del contratto).
- **Decreto legislativo 2014/21 e 2015/130** (recepisce direttiva UE 2011/83 e 2013/11): prevede delle **norme speciali a tutela dei consumatori**, in tema di informazioni commerciali, di recesso contrattuale e di risoluzione on-line delle controversie.

CREAZIONE SITO E-COMMERCE

- Adempimento ad obblighi di **informazione generale** previsti *ex lege*, particolarmente dettagliati per il **consumatore** meno per le **imprese** (*artt. 7, 8, 9 e 10 D.Lgs. 2003/70*); **le informazioni** generali rivolte al consumatore, fanno **parte integrante del contratto** (*art. 49 D.Lgs. 2014/21*) .

INFORMAZIONI OFFERTA

- Formulazione di un **offerta telematica** con modalità tali da consentire all'utente di avere **piena consapevolezza** del suo acquisto (contratto per adesione).
- Evitare nella formulazione dell'offerta telematica di fornire **informazioni ingannevoli** (su come viene calcolato il prezzo, ad esempio) o di utilizzare **prassi commerciali aggressive** (come, ad esempio, proporre un prodotto come “esca”, per poi dire che tale prodotto non è più disponibile e proporre uno simile ma più costoso e così via)

- Esiste una **lista nera di 31 prassi commerciali** che sono considerate sleali nell'Unione Europea (*www.isitfair.eu*).

INFORMAZIONI CONTRATTUALI

- Inserimento nel **sito web** delle **condizioni generali** di contratto; dovranno essere ben **visibili**.
- Inserimento nel sito internet delle condizioni generali di contratto con modalità tali da renderle **stampabili e conservabili**

INFORMAZIONI PAGAMENTO

- Indicazione di **ogni informazione utile** per rendere pienamente consapevole l'utente prima dell'acquisto telematico che, poi, concluderà il contratto in un **“istante”**, con un **“click”**, e non attraverso trattative tradizionali.
- Si dovranno riportare, ex art. 51 codice consumo, in modo **facilmente leggibile le parole «ordine con obbligo di pagare»** o una formulazione equivalente ma altrettanto chiara sul fatto che l'ordine implica l'obbligo di pagare l'impresa.

SANZIONE OBBLIGO INFORMATIVO (*art. 51 C. Con.*)

- In caso di **inadempimento dell'obbligo informativo** inerente l'espressa manifestazione dell'obbligo di pagare e dell'**utilizzo del pulsante «ordine con obbligo di pagare»**, **il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.**

INFORMAZIONI GENERALI BENI E SERVIZI

Caratteristiche principali dei beni/ servizi

- **Qualità tecniche** oggettive.
- **Descrizione** dei beni/servizi diretta a far comprendere all'acquirente se, detti beni/servizi, siano potenzialmente idonei a **soddisfare i suoi bisogni.**

INFORMAZIONI GENERALI

IL PREZZO

- **Il prezzo totale** dei beni e dei servizi **comprensivo delle imposte** o, se risulta impossibile calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, **le modalità di calcolo del prezzo** e, altresì, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali ed ogni altro costo.

INFORMAZIONI GENERALI

IL PAGAMENTO

- **Le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista/impresa si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi e, ancora, il trattamento dei reclami da parte dell'impresa.**

INFORMAZIONI GENERALI

LA CONSEGNA

- Salvo diverso accordo con il cliente, qualsiasi merce ordinata a distanza deve essere **consegnata fisicamente all'acquirente entro 30 giorni** dalla conclusione del contratto
- In caso di **mancata consegna** entro il termine di 30 giorni, il cliente ha il diritto di **annullare l'acquisto** o di concordare una **diversa data** di consegna; in caso di annullamento l'impresa dovrà rimborsare al cliente la somma corrisposta **entro e non oltre 14 giorni**.

INFORMAZIONI GENERALI IL DIRITTO DI RECESSO

- L'indicazione, ex art. 54 codice del consumo, dell'esistenza del **diritto di recesso** in capo al consumatore (**non ha l'obbligo di motivare**), le **condizioni**, i **termini** e le **procedure** per esercitare tale diritto.
- L'indicazione del **modulo di recesso tipo**, ex art. 49 del codice del consumo, comma 1, lettera h.

INFORMAZIONI GENERALI MODULO DI RECESSO

Compilare e restituire il seguente modulo solo se si desidera recedere dal contratto.

- Destinatario (il nome, l'indirizzo, PEC, mail e telefono devono essere inseriti/predisposti dal professionista).
- Con la presente io/noi notificiamo il recesso dal mio/nostro contratto di vendita dei seguenti beni/servizi.....-

INFORMAZIONI GENERALI

MODULO DI RECESSO

- Ordinato il/ricevuto il.....-
- Nome del/dei consumatori.....-
- Indirizzo del/dei consumatore.....-
- Firma del/dei consumatori (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)
- Data.....-

INFORMAZIONI GENERALI IL VENDITORE

Elementi idonei ad identificare il venditore

- Denominazione
- Sede legale
- Indirizzo di posta elettronica (“contattaci”)
- Numero registro imprese e partiva I.V.A.
- Tutti gli altri elementi che consentono al consumatore di **contattare e comunicare rapidamente** con il professionista/impresa, (numero verde, ad esempio).

INFORMAZIONI GENERALI

SISTEMA OPERATIVO

- Indicare con chiarezza le modalità di **funzionamento** del **sistema operativo** preposto alla conduzione dell'acquirente alla **“cliccata” finale** che perfeziona il contratto.
- Evitare che il destinatario (acquirente) possa **impugnare il contratto** per averlo concluso nell'**ignoranza** incolpevole del **mezzo** tecnico/telematico utilizzato.

INFORMAZIONI PROMOZIONALI

- Evidenziare che si tratta di **comunicazioni commerciali promozionali** come sconti, premi, o omaggi e le relative **condizioni di accesso**.
- Indicare la **persona giuridica** per conto della quale è effettuata la comunicazione.

INFORMAZIONI GENERALI CONCLUSIONE CONTRATTO

- a) Le **varie fasi tecnico/telematiche da seguire** per la **conclusione** del contratto;
- b) Il modo in cui il contratto concluso sarà **archiviato** e le relative modalità di accesso;
- c) I **mezzi tecnici** messi a disposizione del destinatario per **correggere gli errori di inserimento dei dati**;
- e) Le **lingue** a disposizione per concludere il contratto oltre all'italiano;
- f) L'indicazione degli **strumenti di composizione** delle controversie, tra cui anche la mediazione on-line.

RISOLUZIONE LITI ON-LINE

- **Avvisare** il consumatore che può **risolvere le controversie** con l'impresa direttamente su **piattaforme on-line** (dal 2016 - Direttiva 2013/11/UE e D.Lgs 130/2015).
- **Sito web** interattivo **EU** (commissione), ha il compito di ricevere il reclamo (modulo), avvisare la parte convenuta e individuare l'organismo di mediazione competente a cui trasmettere il reclamo (Italia: RisolviOnline, Camera di Commercio di Milano)

PROPOSTA/ACCETTAZIONE

- Dopo l'ultimo “click”, con il quale l'acquirente **inoltra l'ordine** al venditore, l'impresa deve, senza indugio **accusare ricevuta** dell'ordine dell'acquirente (*generalmente viene predisposto un riscontro “automatico” via mail*).
- La «**cliccata**» sul tasto d'ordine d'acquisto significa **accettazione del contratto** alle condizioni rese **conoscibili** dall'operatore.

CONTENUTI RICEVUTA

- Un riepilogo delle **condizioni generali e particolari** applicabili al contratto.
- Le informazioni relative alle **caratteristiche essenziali** del bene o del servizio.
- L'indicazione dettagliata del **prezzo** e dei **mezzi** di pagamento e **tempi** di consegna.
- I **costi** di consegna e dei **tributi** applicabili.
- Modalità e tempistiche del **recesso**.

VALORE INFORMAZIONI CONSUMATORE

- Le **informazioni generali** poste sul sito web dell'impresa, per il **consumatore**, vanno a far **parte integrante del contratto**, una volta che questo si sia concluso e non possono essere modificate.
- Se vi fossero, quindi, divergenze tra le condizioni generali e le **informazioni pubblicizzate**, prevarrebbero quest'ultime sulle prime.

VALORE INFORMAZIONI IMPRESE

- Le **informazioni** poste sul sito web dell'azienda, quando l'acquirente non riveste la qualifica di consumatore, se **errate**, comportano **responsabilità precontrattuale** (risarcimento danni) o **responsabilità per inadempimento** (risoluzione del contratto) ma, si badi, non vanno a far parte del contratto *ex lege*.

OMESSA INFORMAZIONE CONSUMATORE: RECESSO

- Nel caso di **omessa comunicazione** delle modalità, forme e tempistiche del **diritto di recesso** da parte dell'impresa, il **consumatore ha un anno di tempo** per recedere dal contratto (anziché 14 gg.).
- Vi possono essere possibili **abusi** da parte del consumatore.
- Il periodo di recesso termina **14 gg. dopo la ricezione** dell'informativa del recesso.

RECESSO IMPRESE

- I soggetti che non sono consumatori, hanno **quattordici giorni** di tempo per recedere, con decorrenza:
 - dal **possesso fisico del bene**;
 - Dal possesso fisico dell'ultimo bene, nel caso di beni multipli;
 - dalla **conclusione del contratto** per i **servizi**.

FORO COMPETENTE CONSUMATORE

Si applicano le disposizioni degli articoli 17 e seguenti del **regolamento UE n. 1215/2012** (entrato in vigore nel gennaio 2015), concernenti la competenza giurisdizionale, che individuano la competenza territoriale (*inderogabile dalle parti*) nel giudice dello **stato** ove il **consumatore** ha il suo **domicilio**.

FORO COMPETENTE IMPRESE

- Si applicano le disposizioni dell'art. 25 del **regolamento UE n. 1215/2012** (entrato in vigore nel gennaio 2015), concernenti la competenza giurisdizionale, che lasciano **libertà** di scelta alle parti di stabilire un **foro convenzionale** (*approvando la relativa clausola espressamente per iscritto*) e, in mancanza, individuano la competenza territoriale del giudice dello **stato** ove il **convenuto** ha il suo **domicilio**.

LEGGE APPLICABILE CONSUMATORE

- Si applica il **regolamento comunitario n. 593/2008** (armonizzato con la direttiva 2011/83/UE), le cui norme stabiliscono che al consumatore si applica inderogabilmente la **legge dello stato in cui egli risiede abitualmente** e ciò sia per la **validità formale del contratto** che per il **rappporto contrattuale**.

LEGGE APPLICABILE IMPRESE

- Come per la competenza, viene lasciata alle parti **libera scelta di stabilire quale legge applicare alla validità ed al rapporto contrattuale**, a patto che tale scelta risulti approvata espressamente per iscritto in una **clausola ad hoc**; in mancanza si applicherà la legge ove ha **sede** rispettivamente l'**impresa venditrice** o il **prestatore di servizi** (**reg. comunitario 593/2008**)

CLAUSOLE VESSATORIE

- Il codice del consumo (artt. 33 e seguenti) sancisce la **nullità delle clausole vessatorie**.
- Per clausole vessatorie si intendono tutti quei patti inseriti nel contratto che determinano a carico del consumatore un **sostanziale squilibrio tra diritti ed obblighi**.
- Una serie di clausole si **presumono vessatorie** fino a prova contraria (art. 33).

CLAUSOLE NULLE

- **Escludono o limitano** la responsabilità del professionista per **danni alla salute** del consumatore.
- **Escludono o limitano le azioni del consumatore** in caso di inadempimento al contratto da parte dell'impresa.
- Prevedono **l'adesione del consumatore a clausole che non ha potuto conoscere** prima della conclusione del contratto.

GARANZIA OBBLIGATORIA

- Gli artt. 128 e ss. **Cod. Consumo**, stabiliscono dei diritti del consumatore inderogabili in caso di **difetti** di conformità del bene acquistato che si manifestino entro **due anni** della consegna.
- Il consumatore ha diritto rispettivamente alla **riparazione/sostituzione**, **riduzione** del prezzo a o alla **risoluzione** del contratto (a certe condizioni).
- Il **venditore** che ha adempiuto può **rivalersi** nei confronti dei precedenti venditori sino al **produttore**.
- I clienti devono essere **informati sulla garanzia**.

RESPONSABILITA' PER PERDITA O DANNI MERCE

- L'impresa è **responsabile** per perdite o danni subiti dalla **merce spedita**, sino al momento in cui il cliente ne riceve il **possesso** fisico.
- Nel caso di **danneggiamento** della merce, il cliente può scegliere tra la **riduzione** del suo prezzo o la **restituzione** (a sue spese) della merce in cambio di prodotto sostitutivo o se **recedere** dal contratto

ESEMPIO PRATICO

**PREDISPOSIZIONE NEGOZIO
VIRTUALE/DIGITALE
NEL SITO AZIENDALE**

A. Chiedere a chi accede al sito, **l'autorizzazione all'uso dei cookie**, avvisandolo che *“proseguendo la navigazione accetta l'uso dei cookie”*; a fianco di tale dicitura ci dovrà essere poi il link *“L'informativa”*, che dovrà contenere indicazioni su cosa sono i cookie (*informazioni nascoste scambiate con chi visita siti web*) e che tipo di uso viene fatto.

B. Attribuire all'**acquirente** una *username* ed una *password*, previa **registrazione** dei dati personali ed anagrafici del cliente.

C. Costituendo l'attribuzione della *user id* e della *password* una forma "embrionale" di **firma elettronica**, è possibile far sottoscrivere, mediante l'autenticazione del cliente le **condizioni generali di contratto** contenute nella *web form*; nonché, attraverso separata *form* (stante l'impossibilità tecnica di doppia sottoscrizione), le **clausole vessatorie**.

D. All'atto della **registrazione** sul sito internet (inserimento di password, username), dovrà **comparire un'icona con scritto "Continua" o "Annulla"** ed accanto la seguente frase: *"continuando dichiaro di aver letto, compreso ed accettato le condizioni generali di vendita e la Privacy Policy"*.

E. Sotto l'icona "*Continua*" ci dovranno essere ben visibili (magari di colore diverso) rispettivamente il link "**Condizioni generali di vendita**" ed il link "**Privacy Policy**", cliccando i quali l'utente deve poter **estrarre** i citati documenti in PDF e quindi poterli **conservare**.

F. A questo punto l'utente - dopo aver premuto il tasto virtuale "Continua" - si troverà di fronte all'**interfaccia del "Negozio virtuale/digitale"**; nella parte sottostante al riquadro del citato negozio, si potrebbe inserire un'icona con scritto "**Accedi**" o "**Accedi al Negozio**", con accanto la seguente frase "**facendo click su Accedi, dichiaro di aver letto, compreso ed accettato le Condizioni di Vendita**"; sotto l'icona "Accedi al Negozio" ci dovrà essere ben visibile (magari anche questa di colore diverso) il link "**Condizioni di Vendita**", cliccando i quali l'utente deve poter **estrarre il documento in PDF e quindi poterlo conservare.**

G. Una volta che l'utente premuto il tasto digitale "Accedi" o "Accedi al Negozio", si troverà di fronte l'interfaccia del sito in cui compaiono i vari prodotti che potrà comprare; a quel punto il cliente che decide di comprare dovrà premere, ad esempio, un tasto virtuale "Acquista ora", accanto al quale ci dovrà essere nuovamente la frase *"facendo click su Acquista ora, dichiaro di aver letto, compreso ed accettato le Condizioni di Vendita"* (sarebbe il doppio click richiesto per le clausole vessatorie); anche qui sotto l'icona "Acquista ora" ci dovrà essere nuovamente e ben visibile (magari anche queste di colore diverso) il link "Condizioni di Vendita", cliccando i quali l'utente deve poter estrarre il documento in PDF e quindi poterlo conservare.

ATTENZIONE

Sempre accanto al tasto virtuale "Acquista ora", ci dovrà essere la frase: *premere il tasto «Acquista ora», comporta l'obbligo di pagare il prezzo del bene e /o servizio acquistato».*

H. Completato, quindi, l'acquisto, nella **mail** che il **venditore invierà al compratore con la relativa fattura**, riproporrà in calce alla mail il link (scaricabile e conservabile) delle "**Condizioni di Vendita**" e della "**Privacy**", e un riepilogo delle caratteristiche principali del contratto (prezzo, bene o servizio, tempistiche, recesso, costi).

N.B. La **doppia sottoscrizione** richiesta per le clausole vessatorie, viene eseguita mediante la tecnica del **tasto virtuale** o "**point ad click**".

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

*** * ***

AVV. CLAUDIO GARDENAL

*** * ***

**STUDIO LEGALE GARDENAL
& ASSOCIATI**

*** * ***

c.gardenal@gardenal.it

WWW.GARDENAL.IT