

L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL'IMPRESA ON LINE: LE REGOLE PER SITI E PORTALI WEB PER COMPETERE NEI MERCATI DIGITALI GLOBALI.

Udine, 6-7 Novembre 2014

Prof. Avv. . Alessandro del Ninno

adelninno@luiss.it

www.alessandrodelninno.it

A close-up photograph of a person's hands holding a white envelope. The person is wearing a dark suit jacket and a watch on their left wrist. The background is dark and out of focus, with some vertical light streaks. The text 'AVVIARE UN'IMPRESA SU INTERNET' is overlaid in white capital letters.

AVVIARE UN'IMPRESA SU INTERNET

INTRODUZIONE: AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

 E-Shop o  Sito vetrina ?

La corretta strategia commerciale per la visibilità dell'impresa on line si fonda su una preliminare e fondamentale valutazione:

1. Essere o non essere presenti (e reperibili) on line
2. Essere presenti con un mero sito vetrina (ROPO, cerco online e acquisto offline)
3. Essere presenti in Rete con un vero e proprio e-shop (server, infrastrutture di rete, amministrazione di sistema, manutenzione e supporto tecnico, logistica, gestione del magazzino, sistemi di pagamento on line, distribuzione, etc, rapporti con i consumatori,

INTRODUZIONE



E-Shop o



Sito vetrina ?

Indipendentemente dalla scelta, qualsiasi attività on line – anche solo informativa (sito vetrina) e non prettamente di vendita di beni e/o servizi (E-shop) ricade nell’ambito di applicabilità di specifiche norme ICT di settore, a partire dalla “norma capostipite” del Diritto dell’Informatica in Italia:

Art. 15, comma 2, Decreto Legislativo 59/1997

“Gli atti, dati e documenti formati dalla pubblica amministrazione e dai privati con strumenti informatici o telematici, i contratti stipulati nelle medesime forme, nonché la loro archiviazione e trasmissione con strumenti informatici, sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge”.

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Il Contratto di sviluppo di un sito Internet: accorgimenti e criticità.

Il contratto per la realizzazione di siti internet regola il rapporto tra l'impresa cliente e il fornitore (es: una *web agency*) il quale si impegna, verso corrispettivo, a progettare, realizzare e mettere in produzione un sito internet conforme allo schema di realizzazione concordato con l'impresa.

Oltre a queste attività, che rappresentano la prestazione principale a carico del fornitore, il contratto generalmente prevede servizi aggiuntivi, come quello di registrazione del relativo nome/i a dominio, fornitura del servizio di hosting e di mailing, di aggiornamento o di posizionamento e promozione del sito, etc.

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Il Contratto di sviluppo di un sito Internet: accorgimenti e criticità.

La stesura di un contratto per la realizzazione di un sito Internet presenta una certa complessità in tutte le sue fasi, a partire da quella preparatoria, collocata in un momento precedente la firma del contratto, in cui il fornitore assiste l'impresa cliente **nell'individuazione delle sue esigenze** e predispone un documento/studio di fattibilità contenente le **specifiche tecniche e funzionali** (es: uno schema di realizzazione del sito web) del futuro sito.

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Il Contratto di sviluppo di un sito Internet: il documento di specifiche tecniche e funzionali.

Le parti, dopo un primo preliminare contatto in cui il fornitore propone al cliente soluzioni tecniche e grafiche di massima, ad esempio mostrandogli lavori precedentemente eseguiti, e fornisce una stima dei costi, passano a concordare **lo schema definitivo di realizzazione, completo di tutti gli aspetti tecnici e grafici del sito sulla cui base il fornitore formulerà la propria offerta economica definitiva.**

Solo a questo punto verrà redatto il contratto che regola l'esecuzione della commessa.

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Il Contratto di sviluppo di un sito Internet: obiettivi tecnici preliminari.

- 1. La qualità del sito web**
- 2. Usabilità**
- 3. Aderenza agli standard**
- 4. Manutenibilità (Back Office)**
- 5. Efficienza e affidabilità**
- 6. Adattabilità (Internazionalizzazione)**
- 7. Sicurezza**
- 8. Posizionamento sui motori di ricerca**

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Qualità del sito web.

Nelle definizioni che seguono si è cercato di individuare gli aspetti tecnici salienti che caratterizzano un sito web dal punto di vista della qualità realizzativa, partendo da alcuni dei criteri enunciati nello standard **ISO 9126 (ora sostituito da dalla ISO/IEC 25010:2011)** in merito alle qualità del **software**, sul presupposto che spesso il processo di creazione di un sito web è assimilabile allo sviluppo del software.

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Usabilità.

L'usabilità per un sito web è l'insieme di caratteristiche che rendono il sito facilmente navigabile, forniscono l'informazione secondo diversi modelli di lettura e soprattutto lo rendono accessibile alla più ampia gamma di persone (es: persone e/o utenti diversamente abili).

Il documento internazionale di riferimento è la ***Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)***

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Aderenza agli standard.

I siti web si differenziano per la capacità di essere aderenti ad uno degli standard proposti dal **consorzio W3C**, e che prendono il nome di *HTML N*, dove la N è un numero che alla data di oggi può valere da 1 a 5, ovvero HTML5 è attualmente lo standard più recente approvato e supportato dai maggiori browser in distribuzione.

È fondamentale definire a quale standard aderire, poiché ciò determina fortemente le modalità di realizzazione del sito web e le capacità espressive del sito stesso.

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Manutenibilità (Back Office).

L'impresa deve definire con il proprio fornitore quali saranno le modalità con cui eventualmente interagire in autonomia con il sito web (es: gestione attraverso un pannello di controllo), ovvero quali saranno le funzionalità messe a disposizione dal fornitore per poter ad esempio aggiornare pagine, creare nuovi contenuti, e con quali tempi le modifiche verranno rese disponibili al visitatore del sito.

Sempre in questo ambito è opportuno definire le integrazioni con sistemi informativi esistenti e le specifiche tecniche che il l'impresa deve possedere per garantire la corretta interazione con il sito.

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Efficienza e affidabilità.

A seconda degli obiettivi del sito web, **sarà necessario prevedere una valutazione di alcuni parametri fondamentali che consentano la corretta fruibilità del sito**, come ad esempio:

- capacità dei canali di connessione (banda minima garantita)
- disponibilità del sito (*uptime*) in termini di percentuale sul tempo
- tempi medi per la fornitura di una pagina web del sito
- generazione di statistiche sugli accessi al sito.

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Adattabilità (Internazionalizzazione)

All'interno di un mezzo di comunicazione intrinsecamente alla portata di un pubblico internazionale, è opportuno prevedere la capacità di fornire i contenuti in **lingue multiple**, a scelta del visitatore.

Sicurezza

È opportuno che venga concordato tra impresa e fornitore il **modello di sicurezza del sito**, ovvero le **forme di accesso al sito per le modifiche**, la **gestione delle credenziali di accesso** e la **sicurezza intrinseca del sito e della macchina ospitante**. I vari livelli di accesso devono essere definiti e precisi, al fine di individuare le rispettive responsabilità in caso di accessi e modifiche non autorizzate.

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Inserimento del sito web sui motori di ricerca.

- **indicizzazione:** è l'operazione attraverso la quale un sito viene inserito all'interno degli elenchi di un motore di ricerca; la posizione all'interno dei risultati del motore di ricerca è definita come "naturale" ed è calcolata in base ad algoritmi propri di ciascun motore e influenzata da diversi parametri
- **posizionamento:** è l'operazione attraverso la quale il sito viene ottimizzato per comparire nei risultati in una posizione il più possibile favorevole e rilevante
- **Search Engine Advertising:** è l'operazione attraverso cui il sito, di concerto con i motori di ricerca ed in base ad un corrispettivo, viene posto in evidenza (link a pagamento) all'interno delle pagine dei risultati attinenti

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Le clausole fondamentali del contratto di sviluppo sito web.

Il contratto di realizzazione di siti web può essere inquadrato nello schema del contratto di appalto di cui agli articoli 1655 e seguenti del codice civile.

Pertanto per gli aspetti non direttamente regolati, si applicherà la disciplina generale di detto contratto.

Particolare attenzione deve essere dedicata per lo meno alla regolamentazione dei seguenti aspetti:

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Le clausole fondamentali del contratto di sviluppo sito web.

1. la definizione degli aspetti essenziali del rapporto tra le parti, cioè l'esatta individuazione delle reciproche obbligazioni;
 2. le modalità di svolgimento del collaudo del sito realizzato;
 3. la regolazione dei rapporti tra le parti circa la proprietà intellettuale e industriale del sito, sia per quanto riguarda il software che per quanto riguarda i contenuti e gli aspetti grafici;
 4. i servizi aggiuntivi di manutenzione e conduzione del sito;
 5. il corrispettivo dovuto al fornitore;
6. la definizione della fase patologica/contenziosa

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Art. 1665.

(Verifica e pagamento dell'opera).

Il committente, prima di ricevere la consegna, ha diritto di verificare l'opera compiuta.

La verifica deve essere fatta dal committente appena l'appaltatore lo mette in condizione di poterla eseguire.

Se, nonostante l'invito fattogli dall'appaltatore, il committente tralascia di procedere alla verifica senza giusti motivi, ovvero non ne comunica il risultato entro un breve termine, l'opera si considera accettata.

Se il committente riceve senza riserve la consegna dell'opera, questa si considera accettata ancorchè non si sia proceduto alla verifica. Salvo diversa pattuizione o uso contrario, l'appaltatore ha diritto al pagamento del corrispettivo quando l'opera e' accettata dal committente.

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Art. 1667.

(Difformità e vizi dell'opera).

L'appaltatore e' tenuto alla garanzia per le difformità e i vizi dell'opera. La garanzia non e' dovuta se il committente ha accettato l'opera e le difformità o i vizi erano da lui conosciuti o erano riconoscibili, purché, in questo caso, non siano stati in mala fede taciuti dall'appaltatore.

Il committente deve, a pena di decadenza, denunciare all'appaltatore le difformità o i vizi entro sessanta giorni dalla scoperta. La denuncia non e' necessaria se l'appaltatore ha riconosciuto le difformità o i vizi o se li ha occultati.

L'azione contro l'appaltatore si prescrive in due anni dal giorno della consegna dell'opera. Il committente convenuto per il pagamento puo' sempre far valere la garanzia, purché le difformità o i vizi siano stati denunciati entro sessanta

scoperta e prima che siano decorsi i due anni

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Art. 1668.

(Contenuto della garanzia per difetti dell'opera).

Il committente può chiedere che le difformità o i vizi siano eliminati a spese dell'appaltatore, oppure che il prezzo sia proporzionalmente diminuito, salvo il risarcimento del danno nel caso di colpa dell'appaltatore.

Se però le difformità o i vizi dell'opera sono tali da renderla del tutto inadatta alla sua destinazione, il committente può chiedere la risoluzione del contratto.

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Proprietà Intellettuale - artt. 6 e 102-bis – L.d.A.

Il titolo originario dell'acquisto del diritto di autore è costituito dalla creazione dell'opera, quale particolare espressione del lavoro intellettuale.

Il costituutore di una banca di dati è chi effettua investimenti rilevanti per la costituzione di una banca di dati o per la sua verifica o la sua presentazione, impegnando, a tal fine, mezzi finanziari, tempo o lavoro.

Indipendentemente dalla tutelabilità della banca di dati a norma del diritto d'autore o di altri diritti e senza pregiudizio dei diritti sul contenuto o parti di esso, il costituutore di una banca di dati ha il diritto di vietare le operazioni di estrazione ovvero reimpiego della totalità o di una parte sostanziale della stessa.

Il diritto esclusivo del costituutore sorge al momento del completamento della banca di dati e si estingue trascorsi **quindici anni dal 1° Gennaio dell'anno successivo alla data del completamento stesso.**

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Art. 118 Codice della Proprietà Industriale – Tutela dei marchi e dei nomi a dominio o dell'impresa.

Salvo l'applicazione di ogni altra tutela, la registrazione di nome a dominio aziendale concessa in violazione dell'articolo 22 o richiesta in mala fede, può essere, su domanda dell'avente diritto, revocata oppure a lui trasferita da parte dell'autorità di registrazione.

1. Scelta del nome a dominio.
2. Registrazioni difensive
3. Verifica intestazione titolarità del nome a dominio in capo alla impresa.

AVVIARE UNA IMPRESA SU INTERNET

Inizio attività di vendita tramite internet (SCIA – ex modello 6-bis commercio elettronico)

La **Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA)** per l'avvio di nuova attività di vendita al dettaglio tramite internet deve essere presentata al Comune nel quale la società ha la sede legale utilizzando apposita modulistica che viene compilata in regime di autocertificazione.

La **SCIA** si diversifica dalla **DIA** in questo caso occorre attendere almeno 30 giorni per il cd. silenzio-assenso. In questo caso basterà presentare la **SCIA** direttamente agli enti preposti per avviare subito l'impresa.

L'amministrazione provvederà alla verifica successiva dei requisiti occorrenti per lo svolgimento dell'attività, bloccando la procedura nel caso di gravi violazioni o mancanza di requisiti.



IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE: LE TRATTATIVE PRENEGOZIALI ON ON LINE

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Articolo 1336 – Offerta al pubblico.

L'offerta al pubblico, quando contiene gli estremi essenziali del contratto alla cui conclusione è diretta, **vale come proposta**, salvo che risulti diversamente dalle circostanze o dagli usi.

Il sito web come offerta al pubblico rischia dunque di determinare la conclusione di un contratto vincolante semplicemente mediante adesione/accettazione dell'utente on line.

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

D.lgs. 9 aprile 2003, n. 70 (Decreto E-commerce)

"Servizi della società dell'informazione": le attività economiche svolte on-line;

"Prestatore": la persona fisica o giuridica che presta un servizio della società dell'informazione;

"Destinatario del servizio": il soggetto che, a scopi professionali e non, utilizza un servizio della società dell'informazione, in particolare per ricercare o rendere accessibili informazioni;

"Consumatore": qualsiasi persona fisica che agisca con finalità non riferibili all'attività commerciale, imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

D.lgs. 70/2003 – Art. 7 – Informazioni Generali obbligatorie

Il prestatore, in aggiunta agli obblighi informativi previsti per specifici beni e servizi, **deve rendere facilmente accessibili, in modo diretto e permanente**, ai destinatari del servizio e alle Autorità competenti le seguenti informazioni:

- il nome, la denominazione o la ragione sociale;
- il domicilio o la sede legale;
- gli estremi che permettono di contattare rapidamente il prestatore e di comunicare direttamente ed efficacemente con lo stesso, compreso l'indirizzo di posta elettronica;
- il numero di iscrizione al repertorio delle attività economiche, REA, o al registro delle imprese;

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

D.lgs. 70/2003 – Art. 7 – Informazioni Generali obbligatorie

- **gli elementi di individuazione nonché gli estremi della competente autorità di vigilanza qualora un'attività sia soggetta a concessione, licenza od autorizzazione;**

per quanto riguarda le professioni regolamentate:

- 1) l'ordine professionale o istituzione analoga, presso cui il prestatore sia iscritto e il numero di iscrizione;**
- 2) il titolo professionale e lo Stato membro in cui è stato rilasciato;**
- 3) il riferimento alle norme professionali e agli eventuali codici di condotta vigenti nello Stato membro di stabilimento e le modalità di consultazione dei medesimi;**

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

D.lgs. 70/2003 – Art. 7 – Informazioni Generali obbligatorie

- il numero della partita IVA o altro numero di identificazione considerato equivalente nello Stato membro, qualora il prestatore eserciti un'attività soggetta ad imposta;
- l'indicazione in modo chiaro ed inequivocabile dei prezzi e delle tariffe dei diversi servizi della società dell'informazione forniti, evidenziando se comprendono le imposte, i costi di consegna ed altri elementi aggiuntivi da specificare;
- l'indicazione delle attività consentite al consumatore e al destinatario del servizio e gli estremi del contratto qualora un'attività sia soggetta ad autorizzazione o l'oggetto della prestazione sia fornito sulla base di un contratto di licenza d'uso.

Il prestatore deve aggiornare le informazioni.

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

D.lgs. 6 Settembre 2005 n. 206 – Codice del Consumo

consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

professionista: la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario (2);

bene: qualsiasi bene mobile materiale ad esclusione dei beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti secondo altre modalità dalle autorità giudiziarie; rientrano fra i beni oggetto della presente direttiva l'acqua, il gas e l'elettricità, quando sono messi in vendita in un volume delimitato o in determinata.

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

D.lgs. 6 Settembre 2005 n. 206 – Codice del Consumo

contratto a distanza: qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso.

supporto durevole: ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

D.lgs. 6 Settembre 2005 n. 206 – Codice del Consumo

Ambito di applicabilità delle norme sui contratti a distanza

Le disposizioni sui contratti a distanza si applicano, a qualsiasi contratto concluso tra un professionista e un consumatore, inclusi i contratti per la fornitura di acqua, gas, elettricità o teleriscaldamento, anche da parte di prestatori pubblici, nella misura in cui detti prodotti di base sono forniti su base contrattuale.

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

D.lgs. 6 Settembre 2005 n. 206 – Codice del Consumo

Le disposizioni del Codice del Consumo sui contratti a distanza **non si applicano**, tra gli altri, ai contratti aventi ad oggetto:

1. attività di azzardo che implicano una posta di valore pecuniario in giochi di fortuna, comprese le lotterie, i giochi d'azzardo nei casinò e le scommesse;
2. servizi finanziari;
3. che rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", di cui agli articoli da 32 a 51 del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79 (Codice del Turismo).

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

D.lgs. 6 Settembre 2005 n. 206 – Codice del Consumo

- 4. la multiproprietà immobiliare;
- 5. la fornitura di alimenti, bevande o altri beni destinati al consumo corrente nella famiglia e fisicamente forniti da un professionista in giri frequenti e regolari al domicilio, alla residenza o al posto di lavoro del consumatore
- 6. conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati;
- 7. conclusi con operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici a pagamento per il loro utilizzo o conclusi per l'utilizzo di un solo collegamento tramite telefono, Internet o fax, stabilito dal consumatore.

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Obblighi informativi pre-contrattuali nei confronti del consumatore nei contratti a distanza

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile:

- a) le caratteristiche principali dei beni o servizi, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi;
- b) l'identità del professionista;
- c) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico, ove disponibili, per consentire al consumatore di **contattare rapidamente il professionista** e comunicare efficacemente con lui;

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Obblighi informativi pre-contrattuali nei confronti del consumatore nei contratti a distanza

se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce;

d) se diverso dall'indirizzo fornito in conformità a quanto precede, l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami e, se applicabile, quello del professionista per conto del quale agisce;

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Obblighi informativi pre-contrattuali nei confronti del consumatore nei contratti a distanza

e) il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore; nel caso di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale include i costi totali per periodo di fatturazione; quando tali contratti prevedono l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali; se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, devono essere fornite le modalità di calcolo del prezzo;

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Obblighi informativi nei confronti del consumatore nei contratti a distanza

se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce;

d) se diverso dall'indirizzo fornito in conformità a quanto precede, l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami e, se applicabile, quello del professionista per conto del quale agisce;

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Obblighi informativi pre-contrattuali nei confronti del consumatore nei contratti a distanza

- f) il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto quando tale costo e' calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;**
- g) le modalita' di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi e, se del caso, il trattamento dei reclami da parte del professionista;**
- h) in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto, allegando direttamente il modulo tipo di recesso allegato al Codice del Consumo (Allegato I, parte B);**

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Obblighi informativi pre-contrattuali nei confronti del consumatore nei contratti a distanza

- i) se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso e in caso di contratti a distanza qualora i beni per loro natura non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta;
- l) che, se il consumatore esercita il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta di inizio di fornitura di gas, acqua, elettricità o teleriscaldamento nel periodo di recesso egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli;
- m) se non e' previsto un diritto di recesso, l'informazione che il consumatore non beneficerà di un diritto di recesso o, se del caso, le circostanze in cui il consumatore perde il diritto

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Obblighi informativi nei confronti del consumatore nei contratti a distanza

- n) un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni;
- o) se applicabili, l'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali;
- p) l'esistenza di codici di condotta pertinenti e come possa esserne ottenuta copia, se del caso;
- q) la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto e' a tempo indeterminato o e' un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal contratto;
- r) se applicabile, la durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto;

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Conseguenze in caso di violazione degli obblighi informativi nei confronti del consumatore nei contratti a distanza

Le informazioni pre-contrattuali obbligatorie formano parte integrante del contratto a distanza e non possono essere modificate se non con accordo espresso delle parti.

Se il professionista non adempie agli obblighi di informazione sulle spese aggiuntive o gli altri costi o sui costi della restituzione dei beni, il consumatore non deve sostenere tali spese o costi aggiuntivi.

Le informazioni sono fornite, ove il consumatore lo richieda, in lingua italiana.

Gli obblighi di informazione stabiliti nel Codice del Consumo si aggiungono agli obblighi di informazione contenuti nel decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70 sul commercio elettronico.

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Conseguenze in caso di violazione degli obblighi informativi nei confronti del consumatore nei contratti a distanza

In caso di conflitto tra una disposizione del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59, e successive modificazioni, e del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, e successive modificazioni, sul contenuto e le modalita' di rilascio delle informazioni e una disposizione della presente sezione, prevale quest'ultima.

L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione incombe sul professionista.

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Informazioni specifiche da visualizzare sui siti web: il nuovo articolo 2250 del codice civile

L'art. 42 della Legge Comunitaria 2008 (Legge n. 88 del 7 luglio 2009), entrato in vigore il 29 luglio 2009 ha modificato l'art. 2250 del codice civile che dispone in materia di obblighi di pubblicità delle società.

La novità principale riguarda l'obbligo per le sole società di capitali, di pubblicare le informazioni che prima erano solo previste per gli atti e la corrispondenza anche nei loro siti web.

Le società di capitali devono indicare negli atti e nella corrispondenza (comprese fatture e DDT) e anche nel sito web:

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Informazioni specifiche da visualizzare sui siti web: il nuovo articolo 2250 del codice civile

- 1. denominazione (ragione sociale);**
- 2. sede della società;**
- 3. ufficio del Registro delle Imprese presso la quale risulta iscritta ed il relativo numero di iscrizione;**
- 4. capitale sociale indicandone la misura effettivamente versata come risultante dall'ultimo bilancio;**
- 5. eventuale stato di liquidazione della società;**
- 6. eventuale stato di società unipersonale.**

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Informazioni specifiche da visualizzare sui siti web: il nuovo articolo 2250 del codice civile

In caso di omessa pubblicazione delle informazioni legali richieste negli atti, nella corrispondenza, e nel sito web della società, si applicano le sanzioni già previste dall'art. 2630 c.c. per l'omessa o ritardata pubblicazione di atti al registro delle imprese, con un minimo di euro 206 ad un massimo di euro 2.065 per ogni amministratore.

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Risoluzione 16 Maggio 2006, n. 60 l'Agenzia per le Entrate e indicazione della Partita IVA nella home page del sito web

Con la Risoluzione 16 Maggio 2006, n. 60 l'Agenzia per le Entrate ha fornito risposta al quesito se il numero di partita Iva attribuito a quanti intraprendono l'esercizio di impresa, arte o professione nel territorio dello Stato debba o meno essere indicato nella home-page del sito web anche nel caso in cui il sito venga utilizzato per scopi meramente propagandistici e pubblicitari, senza il compimento di attività di commercio elettronico.

IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Risoluzione 16 Maggio 2006, n. 60 l'Agenzia per le Entrate e indicazione della Partita IVA nella home page del sito web

L'obbligo di indicazione del numero di partita Iva nel sito web rileva per tutti i soggetti passivi Iva, a prescindere dalle concrete modalità di esercizio dell'attività. Di conseguenza, quando un soggetto Iva dispone di un sito web relativo all'attività esercitata, quand'anche utilizzato solamente per scopi pubblicitari, lo stesso è tenuto ad indicare il numero di partita Iva, come chiaramente disposto dall'articolo 35, comma 1 del d.P.R. n.633 come modificato dall'articolo 2, comma 1, del decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2001 n. 404.

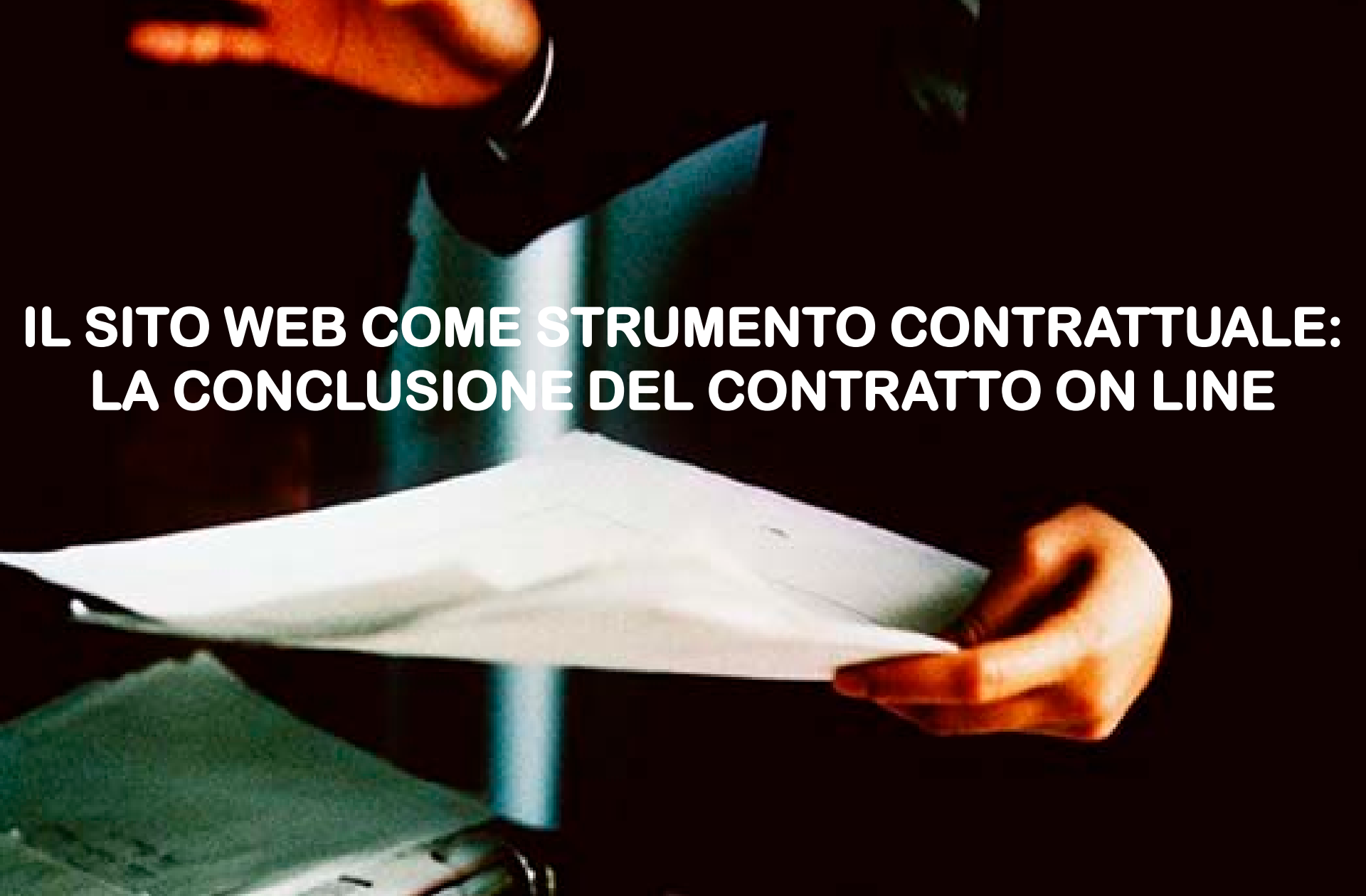
IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE

Decreto Legislativo 26 Marzo 2010 n. 59

Il decreto attua la Direttiva UE 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno.

L'articolo 31 prevede a carico del prestatore del servizio (cioè di qualsiasi prestazione anche a carattere intellettuale svolta in forma imprenditoriale o professionale, fornita senza vincolo di subordinazione e normalmente fornita dietro retribuzione) obblighi informativi specifici, che in parte coincidono con quelli già esaminati ai sensi del decreto 70/2003 e del Codice del Consumo.

Un obbligo informativo aggiuntivo (nei confronti di qualsiasi persona fisica destinataria del servizio) è la indicazione di una eventuale assicurazione o le garanzie per responsabilità professionale, in particolare il nome e l'indirizzo dell'assicuratore o del garante e la copertura geografica.



IL SITO WEB COME STRUMENTO CONTRATTUALE: LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ON LINE

LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Informazioni dirette alla conclusione del contratto (sia B2B che B2C)

Oltre agli obblighi informativi previsti per specifici beni e servizi nonché a quelli stabiliti dal Codice del Consumo l'impresa che offre la conclusione di un contratto on line ("professionista"), salvo diverso accordo tra parti che non siano consumatori, deve fornire in modo chiaro, comprensibile ed inequivocabile, prima dell'inoltro dell'ordine da parte del cliente le seguenti informazioni :

LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Informazioni dirette alla conclusione del contratto (sia B2B che B2C)

1. le varie fasi tecniche da seguire per la conclusione del contratto;
2. il modo in cui il contratto concluso sarà archiviato e le relative modalità di accesso;
3. i mezzi tecnici messi a disposizione del destinatario per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine al prestatore;
4. gli eventuali codici di condotta cui aderisce e come accedervi per via telematica;
5. le lingue a disposizione per concludere il contratto oltre all'italiano;
6. l'indicazione degli strumenti di composizione delle controversie.

LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Informazioni dirette alla conclusione del contratto (sia B2B che B2C)

Le informative precontrattuali non sono dovute se il contratto è concluso esclusivamente mediante scambio di messaggi di posta elettronica o comunicazioni individuali equivalenti.

Inoltre, se vi sono clausole e condizioni generali del contratto queste devono essere messe a disposizione del cliente controparte del contratto a distanza in modo che gli sia consentita la memorizzazione e la riproduzione.

LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Informazioni dirette alla conclusione del contratto B2C

Se un contratto a distanza che deve essere concluso con mezzi elettronici impone al consumatore l'obbligo di pagare, l'impresa deve comunicargli in modo chiaro ed evidente le informazioni su caratteristiche del bene e/o del servizio, prezzo totale, durata del contratto e obblighi per il consumatore direttamente prima che il consumatore inoltri l'ordine. l'impresa garantisce che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare. Se l'inoltro dell'ordine implica di azionare un pulsante o una funzione analoga, il pulsante o la funzione analoga riportano in modo facilmente leggibile soltanto le parole "ordine con obbligo di pagare" o una formulazione corrispondente inequivocabile indicante che l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di pagare il professionista. Se l'impresa non osserva questo obbligo, il non e' vincolato dal contratto o dall'ordine.

LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Informazioni dirette alla conclusione del contratto B2C

I siti di commercio elettronico indicano in modo chiaro e leggibile, al più tardi all'inizio del processo di ordinazione, se si applicano restrizioni relative alla consegna e quali mezzi di pagamento sono accettati.

Il professionista fornisce al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio. Tale conferma comprende tutte le informazioni precontrattuali.

LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Inoltro dell'ordine (B2B e B2C)

Le norme sulla conclusione dei contratti si applicano anche nei casi in cui il destinatario di un bene o di un servizio inoltri il proprio ordine per via telematica.

Salvo differente accordo tra parti diverse dai consumatori, l'impresa o il professionista devono, senza ingiustificato ritardo e per via telematica, accusare ricevuta dell'ordine del destinatario contenente un riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto, le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del bene o del servizio e l'indicazione dettagliata del prezzo, dei mezzi di pagamento, del recesso, dei costi di consegna e dei

LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Inoltro dell'ordine (B2B e B2C)

L'ordine e la ricevuta si considerano pervenuti quando le parti alle quali sono indirizzati hanno la possibilità di accedervi.

Le regole che precedono non si applicano ai contratti conclusi esclusivamente mediante scambio di messaggi di posta elettronica o comunicazioni individuali equivalenti.

LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Sanzioni

Salvo che il fatto non costituisca reato le violazioni degli obblighi di informativa precontrattuale o delle procedure dirette alla conclusione del contratto sono punite con il pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 103 euro a 10.000 euro raddoppiabili nei casi di particolare gravità o di recidiva.

Il Codice del Consumo, per le medesime violazioni prevede invece il potere sanzionatorio dell'Autorità Garante della Concorrenza e del mercato ai sensi dell'art. 27 (sanzioni fino anche a 5 milioni di Euro).

LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Sottoscrizione e firme elettroniche (cenni)

Articolo 1 (Definizioni) del Codice dell'Amministrazione Digitale (d.lgs. 7 Marzo 2005, n. 82 e succ. mod. e int.):

Documento informatico: la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Firma elettronica: l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica.

LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Sottoscrizione e firme elettroniche (cenni)

Firma elettronica avanzata: insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati.

Firma elettronica qualificata: un particolare tipo di firma elettronica avanzata che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma

LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Sottoscrizione e firme elettroniche (cenni)

Firma digitale: un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici

Posta elettronica certificata: sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi.

LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Validità del contratto sottoscritto con firma elettronica

Il documento informatico, cui è apposta una firma elettronica, sul piano probatorio è liberamente valutabile in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immodificabilità.

Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, formato nel rispetto delle regole tecniche che garantiscano l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità del documento, ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del codice civile. L'utilizzo del dispositivo di firma elettronica qualificata o digitale si presume riconducibile al titolare, salvo che questi dia prova contraria.

LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Validità del contratto sottoscritto con firma elettronica

Gli atti per i quali il codice civile prevede *ad substantiam* la forma scritta (art. 1350, primo comma, numeri da 1 a 12, del codice civile), se fatte con documento informatico, sono sottoscritte, a pena di nullità, con firma elettronica qualificata o con firma digitale.

L'apposizione ad un documento informatico di una firma digitale o di un altro tipo di firma elettronica qualificata basata su un certificato elettronico revocato, scaduto o sospeso equivale a mancata sottoscrizione. La revoca o la sospensione, comunque motivate, hanno effetto dal momento della pubblicazione, salvo che il revocante, o chi richiede la sospensione, non dimostri che essa era già a conoscenza di tutte le parti interessate.

IL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI A DISTANZA

Fatte salve le eccezioni disciplinate dal Codice del Consumo (v. *infra*), il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli specificatamente previsti.

Il periodo di recesso termina dopo quattordici giorni a partire:

- a) nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;**
- b) nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni.**

IL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI A DISTANZA

A seconda della tipologia di compravendita dei beni, poi, il periodo di 14 giorni decorre:

1) nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene;

2) nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo;

IL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI A DISTANZA

3) nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene;

Nel caso di contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, il termine di 14 giorni decorre dal giorno della conclusione del contratto.

Le parti del contratto possono comunque adempiere ai loro obblighi contrattuali durante il periodo di recesso.

IL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI A DISTANZA

Periodo di recesso prolungato a 12 mesi

Se in violazione degli obblighi di informativa precontrattuale l'impresa o il professionista non forniscono al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il periodo di recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale, come determinato mediante i meccanismi di decorrenza appena illustrati.

Se l'impresa o il professionista forniscono al consumatore le informazioni sul diritto di recesso entro dodici mesi dalla data di decorrenza, il periodo di recesso termina quattordici giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni.

li.

IL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI A DISTANZA

Prima della scadenza del periodo di recesso, il consumatore informa il professionista della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto. A tal fine il consumatore può:

- a) utilizzare il modulo tipo di recesso allegato allo stesso Codice del Consumo; oppure**
- b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.**

Se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso è inviata dal consumatore prima della scadenza del periodo di recesso, l'esercizio del diritto avviene entro i termini.

L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso è a quanto previsto incombe sul consumatore.

IL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI A DISTANZA

Obblighi dell'impresa in caso di recesso del consumatore

L'impresa deve rimborsare tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui e' informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto.

Il rimborso va effettuato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale, salvo che il consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso.

IL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI A DISTANZA

Obblighi del consumatore in caso di recesso

A meno che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, il consumatore restituisce i beni o li consegna al professionista o a un terzo autorizzato dal professionista a ricevere i beni, senza indebito ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di recedere dal contratto. Il termine è rispettato se il consumatore rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di quattordici giorni.

Il consumatore sostiene solo il costo diretto della restituzione dei beni, purchè il professionista non abbia concordato di sostenerlo o abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a carico del consumatore.

IL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI A DISTANZA

Obblighi del consumatore in caso di recesso

Il consumatore e' responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni.

Il consumatore non e' in alcun caso responsabile per la diminuzione del valore dei beni se il professionista ha omesso di informare il consumatore del suo diritto di recesso.

Il recesso determina altresì il venir meno di tutto i contratti accessori (fatti salvi quelli sul credito al

IL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI A DISTANZA

Obblighi del consumatore in caso di recesso

Qualora un consumatore eserciti il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta specificata al fornitore di avviare l'esecuzione di servizi o la fornitura di acqua, gas, elettricità o teleriscaldamento durante il periodo di recesso (formulando la richiesta specifica su supporto durevole), in tali casi il consumatore deve versare al professionista un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto. L'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista è calcolato sulla base del prezzo totale concordato nel contratto. Se detto prezzo totale è eccessivo, l'importo proporzionale è a base del valore di mercato di quanto è stato

IL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI A DISTANZA

Casi di esclusione del diritto di recesso nei contratti a distanza B2C

Il diritto di recesso per i contratti a distanza è escluso nei seguenti casi:

- a) i 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) la 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;**

IL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI A DISTANZA

Casi di esclusione del diritto di recesso nei contratti a distanza B2C

- c) la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;**
- d) la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;**
- e) la 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) la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;**

IL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI A DISTANZA

Casi di esclusione del diritto di recesso nei contratti a distanza B2C

g) la 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) i 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 e la manutenzione o le riparazioni, il diritto di recesso si applica a tali servizi o beni supplementari;

IL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI A DISTANZA

Casi di esclusione del diritto di recesso nei contratti a distanza B2C

- i) la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;**
- l) la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;**
- m) i contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;**

IL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI A DISTANZA

Casi di esclusione del diritto di recesso nei contratti a distanza B2C

- n) la 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;**
- o) la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione e' iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che in tal caso avrebbe perso il diritto di recesso.**

L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO ON LINE A DISTANZA

Obblighi e termini di consegna dei beni acquistati on line dai consumatori

Salva diversa pattuizione delle parti del contratto di vendita, il professionista e' obbligato a consegnare i beni al consumatore senza ritardo ingiustificato e al più tardi entro trenta giorni dalla data di conclusione del contratto.

L'obbligazione di consegna e' adempiuta mediante il trasferimento della disponibilità materiale o comunque del controllo dei beni al consumatore.

L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO ON LINE A DISTANZA

Obblighi e termini di consegna dei beni acquistati on line dai consumatori

Se il professionista non adempie all'obbligo di consegna dei beni entro il termine il consumatore lo invita ad effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze.

Se il termine supplementare così concesso scade senza che i beni gli siano stati consegnati, il consumatore e' legittimato a risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento dei danni.

Nel caso di risoluzione posta in essere dal consumatore, il professionista e' tenuto a rimborsargli senza indebito ritardo e versate in esecuzione del contratto.

L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO ON LINE A DISTANZA

Divieto di spese e tariffe connesse a strumenti di pagamento

Ai sensi dell' articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 (il decreto sui servizi di pagamento, che dispone che il gestore di un sistema di pagamento non può applicare spese al pagatore per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento, salvo che la Banca d'Italia può stabilire con proprio regolamento deroghe tenendo conto dell'esigenza di promuovere l'utilizzo degli strumenti di pagamento più efficienti ed affidabili), i professionisti non possono imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l'uso di detti strumenti, ovvero nei casi espressamente stabiliti, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista.

L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO ON LINE A DISTANZA

Divieto di imporre pagamenti supplementari

Prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, il professionista chiede il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista.

Se il professionista non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l'ha dedotto utilizzando opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare, il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento.

L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO ON LINE A DISTANZA

Riaccredito di somme pagate con carta di credito

L'istituto di emissione della carta di pagamento riaccredita al consumatore i pagamenti in caso:

- 1. di addebitamento eccedente rispetto al prezzo pattuito, ovvero**
- 2. in caso di uso fraudolento della propria carta di pagamento da parte del professionista o di un terzo.**

L'istituto di emissione della carta di pagamento ha diritto di addebitare al professionista le somme riaccreditate al consumatore.

L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO ON LINE A DISTANZA

Passaggio del rischio nella consegna del bene al consumatore

Nei contratti che pongono a carico del professionista l'obbligo di provvedere alla spedizione dei beni il rischio della perdita o del danneggiamento dei beni, per causa non imputabile al venditore, si trasferisce al consumatore soltanto nel momento in cui quest'ultimo, o un terzo da lui designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei beni.

Tuttavia, il rischio si trasferisce al consumatore già nel momento della consegna del bene al vettore qualora quest'ultimo sia stato scelto dal consumatore e tale scelta non sia stata proposta dal professionista, fatti salvi i diritti del nei confronti del vettore.

CONTRATTO ON LINE A DISTANZA CON I CONSUMATORI

Questioni di giurisdizione e competenza

Per le controversie civili la competenza territoriale inderogabile e' del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato.

Se il diritto applicabile al contratto e' quello di uno Stato membro dell'Unione europea, i consumatori residenti in Italia non possono rinunciare ai diritti conferiti loro dalle disposizioni del Codice del Consumo.

Eventuali clausole contrattuali che escludano o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti derivanti dalle disposizioni del Codice del Consumo, non vincolano il

CONTRATTO ON LINE A DISTANZA CON I CONSUMATORI

Questioni di giurisdizione e competenza

Le comunicazioni e i documenti relativi ai contratti a distanza, ivi compresi i moduli, i formulari, le note d'ordine, la pubblicità o le comunicazioni sui siti Internet, devono contenere un riferimento specifico al “Titolo III Capo I del Codice del Consumo”.

Per la risoluzione delle controversie sorte dall'esatta applicazione dei contratti a distanza è possibile ricorrere alle procedure di mediazione, di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

A person wearing a dark suit and a watch is holding a white envelope. The background is dark, and there is a blue vertical light source. The text is overlaid on the image.

LE VICENDE SUCCESSIVE ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO: LE GARANZIE POST VENDITA E I DIRITTI DEL CONSUMATORE NEI CONTRATTI ON LINE.

GARANZIE POST- VENDITA PER I CONSUMATORI

Conformità del bene al contratto

Il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita.

Si presume che i beni di consumo siano conformi al contratto se, ove pertinenti, coesistono le seguenti circostanze:

- a) sono idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;**
- b) sono conformi alla descrizione fatta dal venditore e possiedono le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;**

GARANZIE POST-VENDITA PER I CONSUMATORI

Conformità del bene al contratto

- c) presentano la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura;
- d) sono altresì idonei all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato anche per fatti concludenti.

GARANZIE POST- VENDITA PER I CONSUMATORI

Conformità del bene al contratto

Non vi è difetto di conformità se, al momento della conclusione del contratto, il consumatore era a conoscenza del difetto non poteva ignorarlo con l'ordinaria diligenza o se il difetto di conformità deriva da istruzioni o materiali forniti dal consumatore.

Il difetto di conformità che deriva dall'imperfetta installazione del bene di consumo è equiparato al difetto di conformità del bene quando l'installazione è compresa nel contratto di vendita ed è stata effettuata dal venditore o sotto la sua responsabilità. Tale equiparazione si applica anche nel caso in cui il prodotto, concepito per essere installato dal consumatore, sia da questo installato in modo non corretto a causa di una carenza delle istruzioni di installazione.

GARANZIE POST-VENDITA PER I CONSUMATORI

Il diritto del consumatore alla conformità del bene e rimedi

Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene.

In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese (in particolare modo con riferimento alle spese effettuate per la spedizione, per la mano d'opera e per i materiali), della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione, ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto.

Il consumatore può chiedere, a sua scelta, al venditore di riparare il bene o di sostituirlo, senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

GARANZIE POST- VENDITA PER I CONSUMATORI

Il diritto del consumatore alla conformità del bene e rimedi

Le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene.

Il consumatore può richiedere, a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo (nel determinare l'importo della riduzione o la somma da restituire si tiene conto dell'uso del bene) o la risoluzione del contratto se la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose; la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti , il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro termine.

GARANZIE POST- VENDITA PER I CONSUMATORI

Denuncia del difetto di conformità e proposta del venditore

Dopo la denuncia del difetto di conformità, il venditore può offrire al consumatore qualsiasi altro rimedio disponibile, con i seguenti effetti:

- a) qualora il consumatore abbia già richiesto uno specifico rimedio, il venditore resta obbligato ad attuarlo, con le necessarie conseguenze in ordine alla decorrenza del termine congruo per provvedere e salvo accettazione da parte del consumatore del rimedio alternativo proposto;**
- b) qualora il consumatore non abbia già richiesto uno specifico rimedio, il consumatore deve accettare la proposta o respingerla scegliendo un altro rimedio.**

GARANZIE POST- VENDITA PER I CONSUMATORI

Termini

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

Il consumatore decade dai diritti previsti se non denuncia al venditore il difetto di conformità entro il termine di due mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto. La denuncia non è necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o lo ha occultato.

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro sei mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia con la natura del bene o con la natura del difetto.



Grazie per l'attenzione!

Prof. Avv. Alessandro del Ninno

www.alessandrodelninno.it

adelninno@luiss.it

adelninno@tonucci.com