

le guide tematiche

# #E-CONSUMER

La conoscenza, il primo acquisto da fare online



la sicurezza negli  
**ACQUISTI**  
online

Testi

**Associazione Utenti dei  
Servizi Radio Televisivi**

Impaginazione

**Nexidia Srl**



Cos'è il commercio elettronico .....	4
Come si svolge il commercio elettronico .....	6
Qual è la disciplina del commercio elettronico .....	6
Quali sono le informazioni che il sito internet deve contenere .....	8
Quali sono le regole relative alla consegna dei beni .....	13
Quali sono le regole relative al diritto di recesso .....	14
Quali sono le modalità di esercizio del diritto di recesso .....	16
Cosa fare ove sorga una controversia relativa ad un contratto di acquisto concluso online .....	17



### COS'È IL COMMERCIO ELETTRONICO

**Per commercio elettronico – conosciuto più comunemente con il termine e-commerce – si intende la conclusione di contratti per la vendita di beni e/o servizi mediante l'utilizzo di mezzi telematici, in particolare internet.**

Il commercio elettronico quindi, si realizza con l'utilizzo dei siti web, ed è caratterizzato dal fatto che la vendita e l'acquisto di beni e/o servizi vengono conclusi senza la presenza fisica simultanea delle parti. Tale ultimo elemento conduce ad affermare che il commercio elettronico utilizza una peculiare modalità di conclusione del contratto di vendita: l'incontro della volontà delle parti avviene infatti a distanza, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione telematica. A causa delle sue caratteristiche, il commercio elettronico ha enormi potenzialità, in quanto permette alle imprese di allargare il proprio mercato ed ai singoli di acquistare prodotti indipendentemente dalla propria localizzazione e da quella del venditore.

Il commercio per mezzo di sistemi telematici può essere effettuato

tra professionista e professionista, tra consumatore e consumatore e tra professionista e consumatore. Nel **primo caso**, la contrattazione avviene tra imprese, o comunque tra soggetti che agiscono nell'esercizio della professione. Nel **secondo caso**, i soggetti agiscono come privati, al di fuori di un'attività professionale (si pensi a Ebay, sito internet che permette a l'incontro di singoli compratori e venditori per il commercio di qualsiasi tipo di prodotto). Nel **terzo caso**, la contrattazione avviene tra soggetti che agiscono nell'esercizio della professione e soggetti che agiscono al di fuori dell'attività professionale.

In tutti i casi menzionati, l'utilizzo di internet al fine di concludere contratti commerciali comporta una serie di problemi: devono essere tutelate, ad esempio, la sicurezza delle transazioni e la privacy. Tuttavia, **il commercio elettronico che avviene tra professionista e consumatore presenta particolari problemi, legati alla posizione del consumatore**, che non ha accesso alle stesse informazioni in possesso del professionista, e, inoltre, alla mancanza di un incontro fisico tra contraenti, che impedisce al consumatore di valutare appieno il prodotto o il servizio. Non solo: spesso il consumatore si trova ad sottoscrivere contratti le cui condizioni sono predisposte dal professionista, con conseguente rischio di non comprendere appieno gli obblighi assunti.

A quanto detto si aggiunge l'assenza di un luogo fisico (il negozio nel senso tradizionale del termine), nei cui confronti poter indirizzare i propri quesiti ed – eventualmente – le proprie lamentele.

Per questi motivi, **occorre muoversi con cautela ogni volta in cui ci si accinge a concludere un contratto per l'acquisto di beni o servizi on line.**

Questo opuscolo informativo si occupa dei contratti online conclusi tra professionista e consumatore, e ha lo scopo, da una parte, di aiutare il consumatore nell'utilizzo consapevole di internet per l'acquisto di beni e servizi, e all'altra, di fornirgli uno strumento

idoneo alla tutela dei propri diritti.

Occorre tenere presente che le informazioni contenute nel presente supporto sono riferite ai contratti conclusi tra professionista e consumatore, ove si intende per “consumatore” colui che compie operazioni commerciali online per scopi personali, e dunque al di fuori della propria attività professionale.

### COME SI SVOLGE IL COMMERCIO ELETTRONICO

Il consumatore che intende acquistare un prodotto o un servizio su internet, dopo essersi connesso al sito ed aver visto le offerte disponibili, seleziona il prodotto desiderato, compila i dati richiesti ed invia l'ordine di acquisto. È necessario, nella maggior parte dei casi, possedere – quale mezzo di pagamento – una carta di credito. Infatti, per quanto riguarda il pagamento, solitamente si procede online, abilitando il venditore ad addebitare sul proprio conto corrente il costo del bene acquistato, tramite l'invio





dei dati della propria carta di credito. Compilate correttamente queste operazioni, quanto acquistato viene recapitato al domicilio comunicato dal consumatore.

### QUAL È LA DISCIPLINA DEL COMMERCIO ELETTRONICO

**Al commercio elettronico si applica – in primo luogo – la disciplina dei contratti a distanza, proprio perchè, come abbiamo visto, si svolge con modalità che non prevedono la presenza fisica e simultanea delle parti contraenti.**

La disciplina dei contratti a distanza è contenuta all'interno del Codice del Consumo (D.Lgs. n. 206/2005), agli articoli 50 e seguenti.

È importante tenere presente che tale normativa si applica solo ai contratti in cui il venditore sia un professionista e l'acquirente un consumatore. Pertanto, ove il contratto online è concluso, ad esempio, tra due consumatori, non si applicano le tutele e i principi che ci accingiamo ad esporre.

Il Codice del Consumo, inoltre, all'art. 68, stabilisce che per gli aspetti dallo stesso non disciplinati, "Alle offerte di servizi della società dell'informazione, effettuate ai consumatori per via elettronica, si applicano, le disposizioni di cui al decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, recante attuazione della direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno".

Dunque, il commercio elettronico trova la sua regolamentazione da una parte nel Codice del Consumo (disciplina relativa ai contratti a distanza), dall'altra all'interno del Decreto Legislativo n. 70 del 2003.

Vediamo allora qual è, nel dettaglio, la disciplina.

### QUALI SONO LE INFORMAZIONI CHE IL SITO INTERNET DEVE CONTENERE

All'interno del sito internet che offre i beni o i servizi in vendita, devono essere contenute alcune informazioni, a tutela del consumatore. In primo luogo, il professionista deve indicare (sempre ed a prescindere che si rivolga ad un consumatore o ad un professionista):

- **Il nome, la denominazione o la ragione sociale** (il nome della società)
- **il domicilio o la sede legale**
- **i propri contatti che consentano le comunicazioni in tempi rapidi** (compresa l'e-mail)
- **il numero REA o il numero di iscrizione al Registro delle Imprese;**
- **se l'attività è soggetta a concessione:** numero della concessione ed estremi della competente autorità di vigilanza
- **alcune informazioni particolari per le professioni che sono soggette a regolamentazione** (Ordine di appartenenza, titolo professionale, norme professionali e eventuali codici di condotta vigenti ecc.)
- **il numero di partita IVA**
- **l'indicazione "in modo chiaro ed inequivocabile"** dei prezzi e delle tariffe dei diversi servizi forniti, evidenziando se comprendono le imposte, i costi di consegna ed altri elementi aggiuntivi da specificare
- **se un'attività è soggetta ad autorizzazione o l'oggetto della**



**prestazione è fornito sulla base di un contratto di licenza d'uso:** indicazione delle attività consentite al consumatore e al destinatario del servizio e gli estremi del contratto di licenza

Le informazioni che abbiamo elencato devono essere costantemente aggiornate dal professionista.

A queste informazioni se ne aggiungono altre, dettate specificatamente dal Codice del Consumo, e che quindi devono essere sempre presenti ove il contratto online sia concluso tra professionista e consumatore.

Le informazioni che ora elencheremo devono essere fornite o messe a disposizione del consumatore prima che sia vincolato dal contratto, ed in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato **in un linguaggio semplice e comprensibile.**

In particolare, devono essere indicate:

**a) le caratteristiche principali dei 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 e, se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce;

**d) se diverso dall'indirizzo fornito** in conformità della lettera

**c) 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

**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



**f) il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione** a distanza per la conclusione del contratto quando tale costo è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base

**g) le modalità 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, nonché il modulo tipo di recesso

**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 che la prestazione abbia inizio in pendenza del termine per esercitare il recesso, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli

**m) se non è previsto un diritto di recesso** (nei casi in cui si consente l'esclusione di tale diritto, che in ogni caso come vedremo sono limitati), 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 di recesso

**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 è a tempo indeterminato o è 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

**s) se applicabili, l'esistenza e le condizioni** di depositi o altre garanzie finanziarie che il consumatore è tenuto a pagare o fornire su richiesta del professionista

**t) se applicabile, la funzionalità del contenuto digitale**, comprese le misure applicabili di protezione tecnica

**u) qualsiasi interoperabilità pertinente** del contenuto digitale con l'hardware e il software, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabile

**v) se applicabile, la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso** cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso

Come si può vedere, sono numerosissimi gli obblighi informativi che gravano sul professionista.

Bisogna ancora tenere presente che, per quanto riguarda specificamente i contratti conclusi online che comportano l'obbligo del consumatore di pagare, il Codice del Consumo prevede che **il professionista garantisca che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare.**

Inoltre il professionista deve comunicare in modo chiaro ed evidente - **direttamente prima che il consumatore inoltri l'ordine - le informazioni relative alle caratteristiche principali dei beni e dei servizi, il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte, la durata del contratto e la durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto se prevista.**

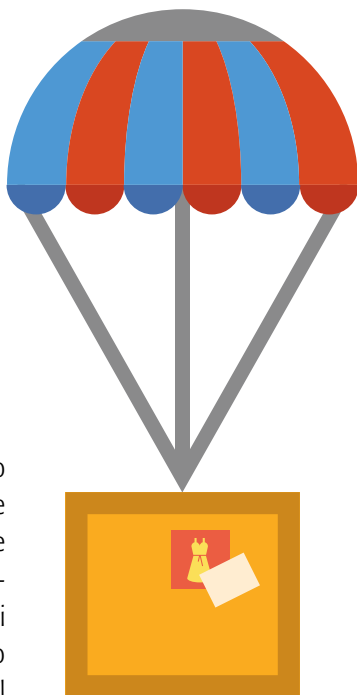
Infine, se l'inoltro dell'ordine implica di azionare un pulsante o una funzione analoga, il pulsante deve riportare in modo facilmente leggibile le parole "ordine con obbligo di pagare".

È importante sapere che ove non vengano rispettate queste ultime regole, il consumatore **non è vincolato dal contratto o dall'ordine.**

Infine è bene sapere che il professionista, in ogni caso, deve fornire al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto e al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio. Tale conferma deve comprendere tutte le informazioni che abbiamo detto, a meno che il professionista non abbia già fornito l'informazione al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto.

## QUALI SONO LE REGOLE RELATIVE ALLA CONSEGNA DEI BENI

Innanzitutto, bisogna tenere presente che, salva diversa pattuizione delle parti del contratto di vendita, il professionista è obbligato a consegnare i beni al consumatore senza ritardo ingiustificato e al più tardi entro trenta giorni dalla data di conclusione del contratto.



Pertanto, quando procediamo ad un acquisto online, la merce deve arrivare al recapito che abbiamo fornito entro il termine pattuito o entro trenta giorni dal momento in cui abbiamo inoltrato l'ordine ed eseguito il pagamento.

Per tutelarsi nel caso in cui il bene non arrivi in questi termini, il consumatore dovrà invitare il professionista ad effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze. Si consiglia a tal fine di inviare al professionista una raccomandata a/r contenente l'invito.

Se entro l'ulteriore termine concesso ed indicato non viene consegnato il bene, il consumatore è legittimato a risolvere il contratto, e può chiedere in ogni caso il risarcimento del danno eventualmente subito.

Con la risoluzione del contratto, il consumatore ha diritto di ottenere la restituzione del prezzo versato.

È bene precisare che – ai fini della risoluzione del contratto – l'invito del consumatore alla consegna con concessione del termine supplementare non è necessario nei seguenti casi:

**a) quando il professionista si è espressamente rifiutato di consegnare i beni;**

**b) quando il rispetto del termine** pattuito dalle parti per la consegna del bene deve considerarsi essenziale, tenuto conto di tutte le circostanze che hanno accompagnato la conclusione del contratto;

**c) quando il consumatore ha informato il professionista**, prima della conclusione del contratto, che la consegna entro o ad una data determinata è essenziale.

In questi ultimi casi, dunque, se il consumatore non riceve il bene nel termine pattuito o nei trenta giorni, è legittimato a risolvere immediatamente il contratto, ed ha comunque diritto al risarcimento del danno eventualmente subito.

## QUALI SONO LE REGOLE RELATIVE

### AL DIRITTO DI RECESSO

Un aspetto molto importante, nell'ambito dei contratti conclusi online, è relativo al diritto di recesso.

In particolare, **il consumatore ha diritto di recedere dal contratto entro determinati termini e con i limiti che di seguito saranno specificati.**

Ove sia correttamente esercitato il diritto di recesso, il professionista

non avrà più l'obbligo di eseguire il contratto, e il consumatore, nel caso in cui l'offerta sia fatta da quest'ultimo, non avrà più l'obbligo di concludere il contratto.

In seguito all'esercizio del diritto di recesso, **il professionista è tenuto a 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 è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto**. Il professionista deve eseguire il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale, a meno che il consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso.

Nel caso in cui ci si trovasse di fronte ad una clausola che preveda limitazioni al rimborso nei confronti del consumatore delle somme versate in conseguenza dell'esercizio del diritto di recesso, la clausola sarebbe nulla.

**È dunque garantito il diritto di rimborso delle somme versate nel caso in cui venga esercitato il diritto di recesso.**

Quando esercita il diritto di recesso, inoltre, il consumatore deve sapere che è tenuto a restituire i beni o a consegnarli 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.

Un metodo efficace per la restituzione dei beni è la spedizione a mezzo posta. In questo caso, il termine che si è detto è rispettato se il consumatore rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di quattordici giorni. I costi della restituzione sono a carico del consumatore, a meno che il professionista non abbia concordato di sostenerli o abbia omesso di informare il consumatore che tali costi sono a carico del consumatore.

È infine importante sapere che il professionista può trattenere il rimborso di quanto pagato dal consumatore per il contratto, finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni, a seconda di quale situazione si verifichi per prima.

Per i contratti riguardanti la vendita di beni, i beni da restituire devono essere sostanzialmente integri. Il consumatore è responsabile unicamente della diminuzione di valore della merce risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni stessi.

Ci sono dei casi in cui il diritto di recesso è tuttavia escluso.

Ad esempio, il diritto di recesso è escluso relativamente alla fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati; alla fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente (es. generi alimentari); alla fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna; alla fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni (l'elenco completo delle eccezioni è contenuto all'interno dell'art. 59 del Codice del Consumo).

## QUALI SONO LE MODALITÀ DI ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO

Le modalità di esercizio del diritto di recesso sono legate al rispetto degli obblighi informativi su tale diritto da parte del professionista. In particolare:

**a) se gli obblighi di informazione sono stati rispettati**, il diritto di recesso può essere esercitato dal consumatore:

- **per i beni:** entro 14 giorni lavorativi dal ricevimento della merce da parte del consumatore
- **per i servizi:** entro 14 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto.



Il consumatore, in questo caso, non dovrà fornire alcuna motivazione per il recesso e non dovrà sostenere costi.

**b) se gli obblighi di informazione** che gravano sul venditore non sono stati inizialmente rispettati, ma il professionista fornisce al consumatore le informazioni entro dodici mesi dalla data entro la quale cui il consumatore avrebbe potuto esercitare il recesso, il consumatore potrà esercitare il diritto di recesso nel termine di 14 giorni dal momento in cui riceve le informazioni.

**c) se gli obblighi informativi non sono stati rispettati** dal venditore, il periodo per esercitare il diritto di recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale.

Pertanto, per i beni, il periodo utile per esercitare il diritto di recesso terminerà dopo 12 mesi e 14 giorni dal giorno del loro ricevimento; per i servizi, il periodo utile terminerà: dopo 12 mesi e 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto.

Il diritto di recesso deve essere esercitato o con l'invio entro il termine previsto di una comunicazione scritta secondo il modello che si trova allegato al Codice del Consumo, o con l'invio di una dichiarazione dai contenuti analoghi.

In ogni caso, è sempre necessario, nei termini indicati, inviare raccomandata con ricevuta di ritorno.

### **COSA FARE OVE SORGA UNA CONTROVERSIA RELATIVA AD UN CONTRATTO DI ACQUISTO CONCLUSO ONLINE**

Se sorge una controversia relativa a un contratto stipulato online, è necessario inviare un reclamo al recapito indicato dal professionista. Ove tale reclamo non ottenesse riscontro, bisogna avviare un contenzioso giudiziario, rivolgendosi ad un legale.

Il foro inderogabilmente competente a dirimere la vertenza è stabilito nel luogo in cui il consumatore è residente o domiciliato.



Si offre in ogni caso un'alternativa all'azione giudiziaria. Infatti, dal 15 febbraio 2016, consumatori e venditori possono rivolgersi alla piattaforma ODR (Online Dispute Resolution, istituita dal Regolamento EU n. 524/2013 della Commissione Europea), al fine di risolvere stragiudizialmente le controversie derivanti dal commercio online. **Le controversie, purché attinenti al commercio elettronico, possono avere ad oggetto anche acquisti che siano avvenuti in Paesi UE diversi da quello di appartenenza.**

Per attivare la procedura – che si svolge online – è necessario accedere alla piattaforma ODR(Online Dispute Resolution) e compilare il modello che bisogna inol-

trare agli organismi competenti (ADR) ed attendere la soluzione alla controversia che deve pervenire entro 90 giorni dal reclamo. Tutte le informazioni sono disponibili al link della Commissione Europea <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

Per attivare la procedura, inoltre, non sono previsti costi e non è necessaria l'assistenza dell'avvocato.



# #E-CONSUMER

La conoscenza, il primo acquisto da fare online

Spesa finanziata dal Ministero  
dello Sviluppo Economico  
ai sensi del Decreto 6 agosto 2015



**CODACONS**



Via Andreoli 2 - 00195 Roma

tel 06.62289628

info@utentiradiotv.it • www.utentiradiotv.it

 facebook.com/utentiradiotv

Viale Mazzini 73 - 00195 Roma

tel. 06.3728667 - fax 06.3701709

info@codacons.it • www.codacons.it

 facebook.com/Codacons

Via Carlo Felice 103 - 00185 Roma

tel 06.4881891 - fax 06.42013163

info@mdc.it • www.difesadelcittadino.it

 facebook.com/movimentodifesadelcittadino