

***E-COMMERCE***  
***e***  
***PROBLEMATICHE DEL***  
***COMMERCIO ELETTRONICO***

Avv. Maela Coccato



# DEFINIZIONE

Attività commerciale caratterizzata da transazioni per via elettronica, consistente nella:

- commercializzazione di beni e servizi;
  - distribuzione *on-line* di prodotti in formato digitale;
  - effettuazione di operazioni finanziarie e di borsa;
  - stipula di appalti pubblici con la PA.
- 
-



I contratti telematici sono quei negozi in cui le parti affidano le loro dichiarazioni di volontà ad un mezzo informatico che le trasmette attraverso una rete, in genere *Internet*.

I contratti informatici sono quegli accordi che hanno ad oggetto materiale informatico (hardware, software, fornitura di servizi informatici/telematici es. contratto di back up o di licenza di software).

# ***TIPOLOGIE DI E-COMMERCE***

- *business to business* (B2B) vendita di prodotti o servizi tra aziende;
  - *business to consumer* (B2C) transazioni commerciali di beni e servizi tra imprese e consumatori finali;
  - *business to administration* (B2A) rapporti tra imprese e Pubblica Amministrazione;
  - *consumer to consumer* (C2C) rapporti tra consumatori finali.
- 
-

## ....*SEGUE*....

**INDIRETTO** (*off-line*), quando la transazione commerciale avviene sul *web*, ma la consegna del bene avviene attraverso canali “tradizionali” (spedizioniere, vettore).

**DIRETTO** (*on-line*) quando la transazione commerciale ha ad oggetto beni immateriali o digitalizzati (es. software, film, musica etc) e l'intera operazione (ordinazioni, pagamenti ed esecuzione della prestazione del fornitore) avviene via *web*.

---

---

# ***DUE PREMESSE....***

1.

1. Il commercio elettronico non costituisce una nuova fattispecie negoziale rispetto a quelle esistenti, ma solo una nuova modalità di conclusione ed esecuzione dei normali tipi di contratto già esistenti;

2. Ciò che è illegale fuori dalla rete è illegale anche in rete.



# ***NORMATIVA DI RIFERIMENTO...***

Direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico,  
attuata con D. Lgs. 9 aprile 2003 n. 70

Direttiva 97/7/CE sulla tutela del consumatore nei  
contratti a distanza attuata con D. Lgs. 22 maggio  
1999 n. 185 ed ora artt. 50 ss. del D. Lgs. 6  
settembre 2005 n. 206 Codice del Consumo

D. Lgs. 31 marzo 1998 n. 114 sulla riforma della  
disciplina del commercio

---

---

# ***PRINCIPALI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL VENDITORE AI SENSI DEL D.LGS. 206/05***

(art. 52) Principio di trasparenza. Il prestatore deve rilasciare al potenziale acquirente una serie di informazioni:

- a) identità del professionista;*
  - b) caratteristiche essenziali del bene o del servizio;*
  - c) prezzo del bene o del servizio;*
  - d) spese di consegna;*
  - e) modalità di pagamento;*
  - f) esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso;*
  - g) modalità e tempi di restituzione del bene in caso di recesso;*
  - h) costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza, quando calcolato su base diversa rispetto alla tariffa base;*
  - i) durata della validità dell'offerta e del prezzo;*
  - l) durata minima del contratto in caso di forniture o servizi continuativi.*
- 
-



- ➔ Tali informazioni devono essere confermate per iscritto – o su altro supporto duraturo – prima della conclusione del contratto o, al massimo, al momento della conclusione dello stesso.
- ➔ Entro quel momento l'utente deve essere informato:
- ➔ a) sulle condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso;
- ➔ b) indirizzo del professionista cui presentare reclami;
- ➔ c) esistenza di garanzie commerciali e di assistenza;
- ➔ d) condizioni di recesso in caso di contratti di durata superiore ad un anno o indeterminata.

Salvo diverso accordo il venditore deve eseguire la prestazione entro 30 giorni dall'ordine.

---

---

# **ORDINI DI ACQUISTO: OBBLIGHI PRECONTRATTUALI art. 12 D. lgs 70/2003**

Prima della conclusione del contratto, il consumatore deve essere posto a conoscenza, in modo chiaro e comprensibile e con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione adoperata, di una serie di informazioni relative:

- a)* alle varie fasi della conclusione del contratto;
  - b)* al modo in cui l'atto sarà archiviato;
  - c)* ai mezzi per effettuare la correzione dell'ordine prima del suo inoltro;
  - d)* agli eventuali codici di condotta ai quali il prestatore aderisce;
  - e)* alle lingue a disposizione degli utenti, oltre all'italiano, per la conclusione del contratto;
  - f)* agli strumenti per la composizione delle controversie.
- 
-

## ***IN GIURISPRUDENZA...***

*Gli operatori che si avvalgono delle procedure di commercio elettronico disciplinate dalla Direttiva n. 2000/31/Ce sono obbligati a fornire al destinatario delle prestazioni, a latere dell'indirizzo di posta elettronica, le informazioni sufficienti affinché sia possibile un contatto diretto ed efficace non necessariamente tramite un recapito telefonico.*

**Corte giustizia comunita' Europee Sez. IV, 16-10-2008, n. 298/07**

---

---

## ...SANZIONI...

L'art. 21 della D. Lgs. prevede che la violazione di questo articolo (nonché degli artt. 7, 8, 9 e 10) sia punita, salvo che il fatto non costituisca reato, con una sanzione amministrativa pecuniaria compresa fra centotre e diecimila euro.

Vizi del volere 1427 ss. c.c.

Risarcimento danni da responsabilità precontrattuale

---

---

## *Ulteriori obblighi: art. 18 d.lgs. 114/98*

- La vendita al dettaglio per corrispondenza o tramite televisione o altri sistemi di comunicazione è soggetta a previa comunicazione al comune nel quale ha la residenza, se persona fisica, o la sede legale. L'attività può essere iniziata decorsi trenta giorni dal ricevimento della comunicazione.
- 
-

# CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- a) contratti a comunicazione diretta: con lo scambio di manifestazioni di volontà attraverso l'utilizzo di *e-mail*, *forum*, *newgroups*. Il contratto si conclude in maniera tradizionale, secondo gli schemi tipici del codice civile con una proposta espressa da una parte a cui dovrà seguire un'accettazione conforme dell'altra parte ex art. 1326 c.c.;
  - b) contratti a comunicazione indiretta: accedendo al sito di un *e-shop*, attraverso la sottoscrizione di *form* e cioè tramite la pressione virtuale del tasto negoziale "accetto", attraverso il c.d. "*point and clik*".
- 
-

# ***Obblighi del venditore in caso di contratti conclusi on line***

L'art. 13 D. Lgs. 70/2003 prevede che il titolare del sito *web* di *e-commerce* deve, senza ritardo e per via telematica, confermare di aver ricevuto l'ordine dell'utente riepilogando le condizioni generali e particolari applicabili al contratto (comprese le caratteristiche essenziali del bene o del servizio, l'indicazione del prezzo, dei mezzi di pagamento, delle modalità di recesso, dei costi di consegna e dei tributi applicabili).

L'ordine e la ricevuta si considerano pervenuti quando le parti alle quali sono indirizzati hanno la possibilità di accedervi (cfr 1335 cc).

L'art. 45 del Codice dell'Amministrazione Digitale (d. lgs 82/2005 e successive mod.) precisa che "il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore".

---

---



Invito a proporre esclude che l'inserimento di offerte sul sito web possa valere come vera offerta, sussistendo invece un mero invito ad offrire. Quando l'acquirente preme il pulsante order il venditore deve ancora accettare e, solitamente, lo fa mediante l'esecuzione della prestazione o via mail.

Offerta al pubblico (1336 c.c.) rivolta alla generalità degli utenti Internet che visitano il sito e accettano fornendo i propri dati e cliccando l'ordine.



## *Condizioni generali e clausole vessatorie*

- Solitamente i contratti on line comportano l'accettazione, da parte dell'acquirente, di condizioni generali predisposte dal venditore.
  - Queste condizioni devono essere rese conoscibili dal potenziale acquirente prima della conclusione del contratto.
- 
-

# *In particolare: clausole vessatorie*

Art. 33 Cod. Consumo “si considerano vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto”.

Esempio: clausole che limitano la responsabilità del venditore o del fornitore; clausole che prevedono decadenze; clausole che derogano alla giurisdizione o alla competenza territoriale.

Tali clausole per essere efficaci richiedono il requisito della prova della specifica approvazione mediante sottoscrizione delle clausole vessatorie.

L'obbligo può essere soddisfatto per esempio: facendo seguire l'invio del contratto cartaceo dopo la stipulazione del contratto telematico; mediante l'utilizzo della firma digitale.

# ***DIRITTO DI RECESSO***

- Art. 64 cod. consumo nei contratti conclusi a distanza il consumatore ha diritto di recedere dal contratto entro 10 giorni senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo.



I 10 giorni decorrono:

- per i beni, dal giorno della ricezione dal consumatore o dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione ex art. 52 se posteriore alla conclusione del contratto, purchè non oltre 3 mesi dalla conclusione stessa;
- per i servizi: dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione ex art. 52 se posteriore all'accordo, purchè non oltre 3 mesi dalla conclusione stessa.



## ***CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO***

- contratti di fornitura di generi alimentari, bevande, altri beni per uso domestico di consumo corrente;
  - contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero, quando all'atto della conclusione del contratto il professionista si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo stabilito
- 
-

# *Esclusione del diritto di recesso...*

Salvo le parti abbiano pattuito diversamente, il diritto di recesso non si può applicare;

- nel caso di fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata con l'accordo del consumatore, prima della scadenza del termine per l'esercizio del diritto di recesso;
  - nel caso di fornitura di beni e servizi il cui prezzo è legato alla fluttuazione dei tassi del mercato che il professionista non è in grado di controllare;
  - nel caso di fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati o che, per loro natura, non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente;
  - di fornitura di prodotti audiovisivi o di software informatici sigillati, aperti dal consumatore;
  - di fornitura di giornali, periodici, riviste;
  - di servizi di scommesse e lotterie.
- 
-