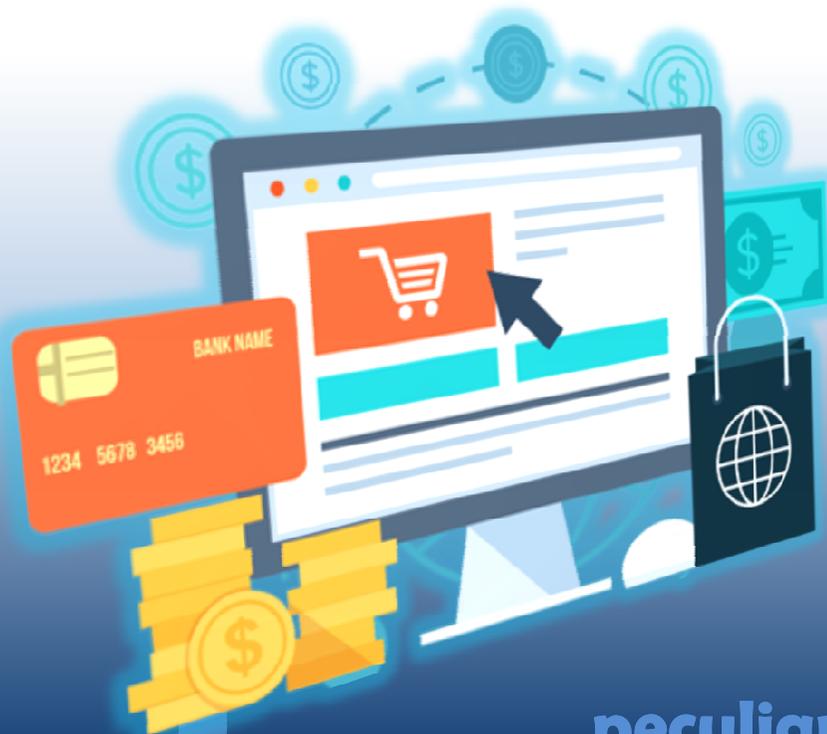


AVVOCA.TO.IT

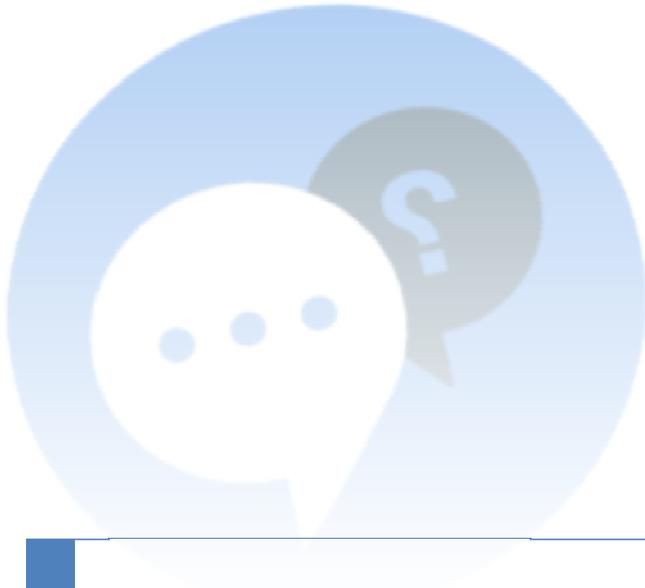
STUDIO LEGALE LUSSANA



E-COMMERCE

**Portali e marketplace
peculiarità normative e casi pratici**

Avv. Daniele Lussana | www.avvoca.to.it



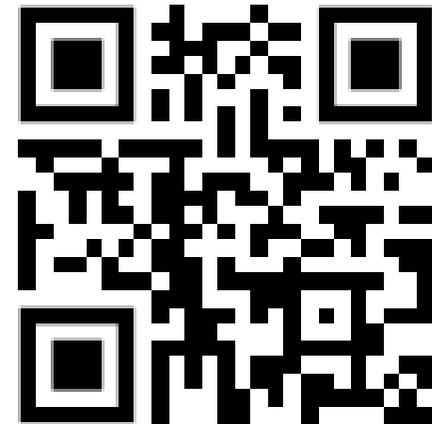
Presentiamoci

***Abstract:* presentazioni**

Presentazioni

- ▶ Daniele Lussana
 - ▶ info@avvoca.to.it
 - ▶ <https://www.linkedin.com/in/daniele-lussana-061a781b/>

- ▶ Mi occupo di:
 - ▶ contrattualistica e contenzioso
 - ▶ software, opere intellettuali e dell'ingegno
 - ▶ startup innovative
 - ▶ diritto dell'informatica e nuove tecnologie
 - ▶ formazione





Let's start

***Abstract:* startup innovative**

Un buon punto di partenza

- ▶ Perché fondare una “startup innovativa”:
 - ▶ potrebbe essere opportuno un nuovo soggetto giuridico
 - ▶ vorrò evitare (almeno alcuni) costi
 - ▶ vorrò incentivare l’investimento da parte di terzi
- ▶ <https://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/impresa/competitivita-e-nuove-imprese/start-up-innovative>





Il nome

***Abstract:* l'importanza
della scelta del nome
del prodotto o servizio**

L'importanza di chiamarsi...

- ▶ Sarete voi a scegliere la vostra “ditta” ...
- ▶ ...il nome del prodotto
- ▶ e il Vostro domain name

Implicazioni:

- ▶ **Visibilità / distinguibilità**
 - ▶ Il C.P.I. ^{A10} equipara il nome a dominio al marchio: problematica della tutelabilità del marchio (deve aver capacità distintiva)
- ▶ **Domain grabbing / ^{A11} cybersquatting**
 - ▶ Le procedure per riottenere un dominio sono lente e costose

Diapositiva 7

A10

Art. 22 Codice Proprietà Industriale

È vietato adottare come ditta, denominazione o ragione sociale, insegna e nome a dominio di un sito usato nell'attività economica o altro segno distintivo un segno uguale o simile all'altrui marchio se, a causa dell'identità o dell'affinità tra l'attività di impresa dei titolari di quei segni ed i prodotti o servizi per i quali il marchio è adottato, possa determinarsi un rischio di confusione per il pubblico che può consistere anche in un rischio di associazione fra i due segni.

Autore; 16/03/2019

A11

Il domain grabbing costituisce di per sé contraffazione (sfruttamento della notorietà e confusione)

Autore; 17/03/2019



Un caso pratico

- ▶ Ricerca di un marchio:
 - ▶ <http://www.uibm.gov.it/bancadati/>

Informazioni identificative della domanda di marchio d'impresa numero 302006901454495 presentata il 05/10/2006 (TO2006C002615)

Data deposito	Tipo domanda	Stato finale	Data registrazione	Numero registrazione	Tipo deposito
05/10/2006	titolata		12/01/2010	0001236337	deposito presso la camera di commercio

L'APERICENA

- ▶ Ricerca di un dominio:
 - ▶ WHOIS A12
 - ▶ Se cercate “apericena.it” verificherete (o meglio: tempo fa avreste potuto verificare) che NON è stato registrato dalla titolare del marchio
 - ▶ Se aprite “apericena.com” vedrete che reindirige verso “www.domainmarket.com”

Diapositiva 8

A12

Art. 22 Codice Proprietà Industriale

È vietato adottare come ditta, denominazione o ragione sociale, insegna e nome a dominio di un sito usato nell'attività economica o altro segno distintivo un segno uguale o simile all'altrui marchio se, a causa dell'identità o dell'affinità tra l'attività di impresa dei titolari di quei segni ed i prodotti o servizi per i quali il marchio è adottato, possa determinarsi un rischio di confusione per il pubblico che può consistere anche in un rischio di associazione fra i due segni.

Autore; 16/03/2019



Potrò usare il marchio altrui?

- ▶ **Corte giustizia UE sez. I, 08/07/2010, n.558**
- ▶ non si può vietare ad un rivenditore specializzato nella vendita di prodotti d'occasione di un marchio altrui di utilizzare tale marchio (+ “usato”) per annunciare al pubblico attività di rivendita
- ▶ In altri casi (ad es.: unione con altri marchi, scarsa qualità dei prodotti, ecc) **si può**
- ▶ è “motivo legittimo” per opporsi all’uso di tale marchio (Direttiva 89/104) la **rimozione del marchio originale e l’aggiunta del proprio**

Controversie relative al domain name

Le procedure possono cambiare a seconda dell'authority

- italiana
 - straniera
 - internazionale (vedi ICANN)
-
- ▶ Si parte con l'”opposizione”": si contesta l'assegnazione di un dominio e questo risulta “congelato” per un periodo di tempo (180 gg prorogabili max 2 volte), poi...
 - ▶ arbitrato irrituale (se accettato da ambo le parti)
 - ▶ procedura di riassegnazione
 - ▶ o ricorso all'autorità ordinaria

Riassegnazione del domain name

- ▶ ha lo scopo di trasferire l'assegnazione del nome a dominio a chi ne ha il diritto qualora il reclamante provi che il Registrante non abbia titolo all'uso o alla disponibilità giuridica e che il nome a dominio sia stato registrato e mantenuto in malafede
- ▶ regole italiane e internazionali (dell'ICANN) simili
- ▶ occorre preventiva opposizione
- ▶ Introducibili solo da soggetti appartenenti ad uno stato membro dello Spazio Economico Europeo
- ▶ Gestita da un Prestatore del Servizio di Risoluzione extragiudiziale delle Dispute (**PRSD**) accreditato: la spetta a chi ha attivato l'opposizione sul nome a dominio, **che ne sostiene anche il costo**



Casi pratici di contraffazione

- ▶ **Tribunale di Milano, Sez. Impresa, 25/01/2018, n. 830**
- ▶ Costituisce contraffazione dei marchi denominativi rinomati Barilla per biscotti (es. Pan di Stelle, Goccioline, Abbracci, Ringo)...
- ▶ l'altrui commercializzazione, non autorizzata, di cuscini con quelle stesse denominazioni (o comunque con nomi che le evocano palesemente, es. Pandistelloso, Goccioloso, Ringoloso) e con la medesima forma,
- ▶ nonché l'utilizzo di quelle medesime denominazioni come **nome a dominio** e
- ▶ come parola chiave del motore di ricerca e di indicizzazione dei contenuti presenti sulle piattaforme social (**SEO: attenzione ai criteri che definite!**).



Come vendere nel web

***Abstract:* il business model prescelto
imporrà di affrontare problemi diversi**

“Vendere tramite **web**”: come?

1. Solo un sito “vetrina” (*landing page*)

- ▶ contenuti obbligatori
- ▶ licenze

2. Vendo servizi *del web*

Aggiungere a quanto precede:

- ▶ problematiche specifiche: SLA, *downtime*...
- ▶ onere della prova

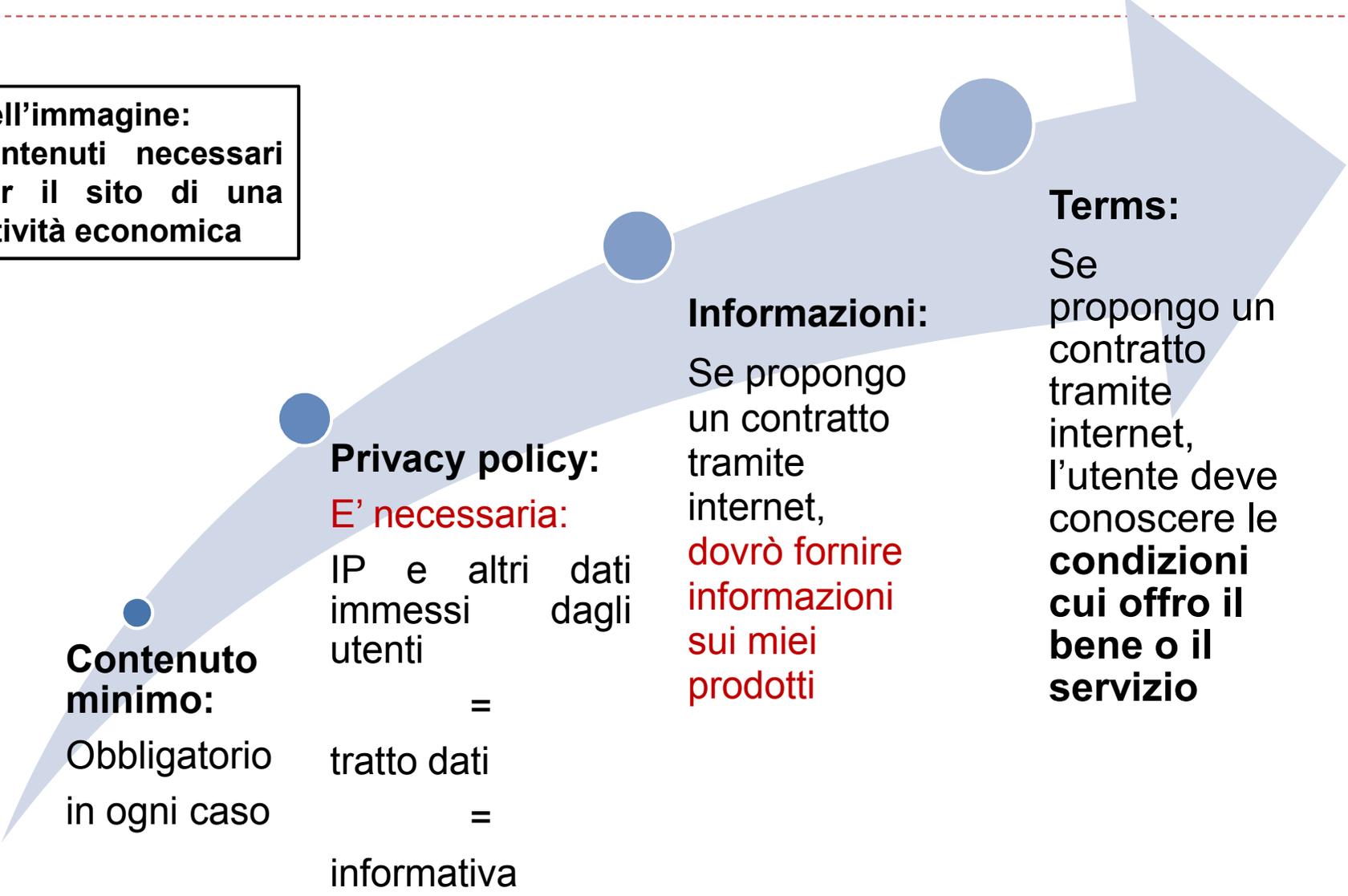
3. Vendo beni/servizi *tramite il web*

Aggiungere a quanto precede:

- ▶ condizioni d’uso e-commerce
- ▶ Ulteriori problemi di privacy (consenso: Direct E-mail Marketing / intendo vendere il database / profilazione dell’utenza)

Contenuto del sito **ver 2.0**

Nell'immagine:
contenuti necessari
per il sito di una
attività economica



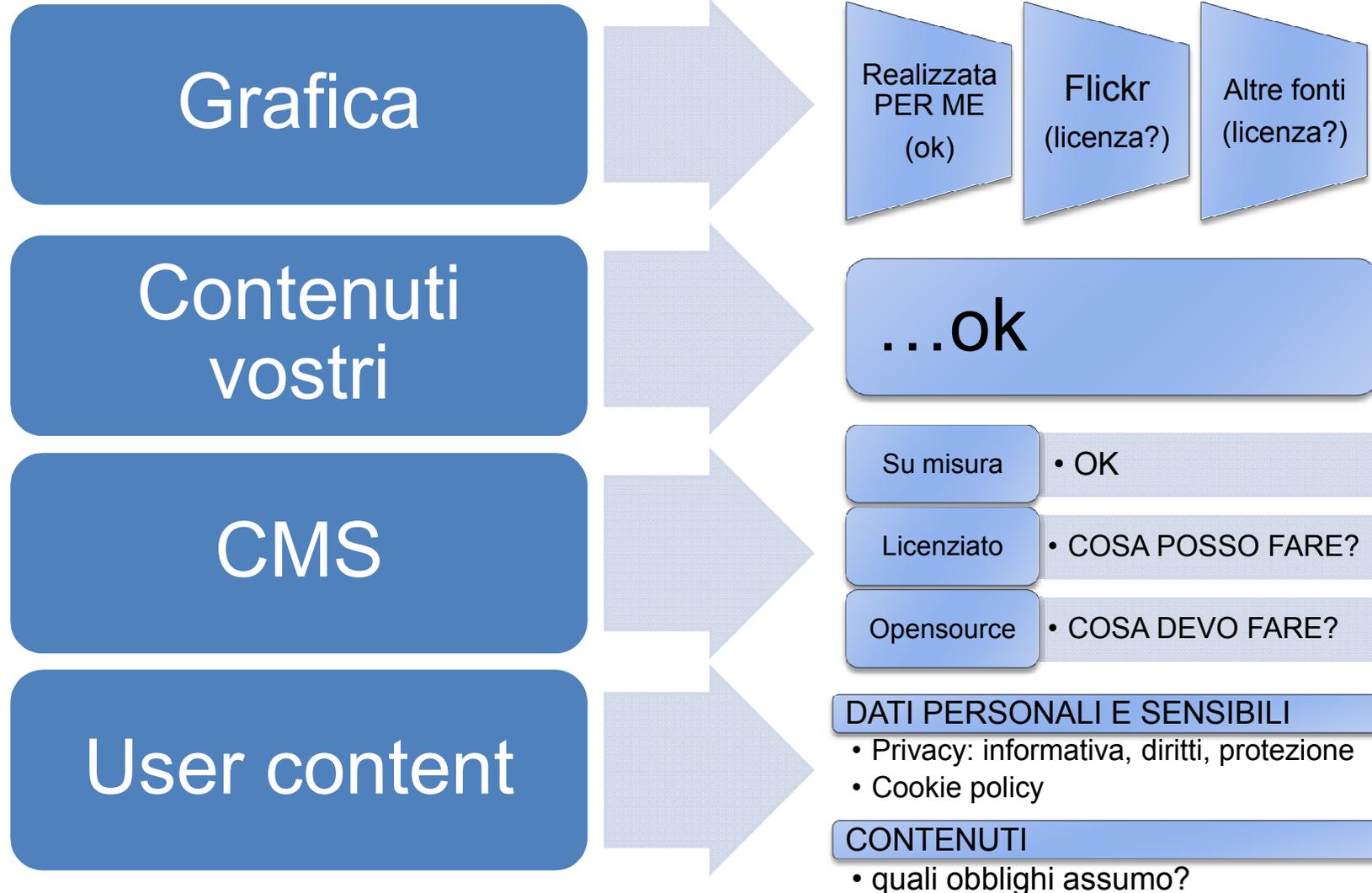


Diritti e responsabilità legati ai contenuti del proprio sito

Abstract: quali sono gli aspetti da considerare nel momento in cui devo riempire di contenuto il mio sito web?

Contenuto sito

problematiche



Scegliere la **licenza**

Esempio: CMS Open Source

- + minori costi di sviluppo (per adattarla alle mie esigenze)
- + soluzione affidabile (verificabile)
- licenza virale: l'opera derivata eredita la licenza dell'opera originale (devo rilasciare il codice sorgente)



Diapositiva 18

A1

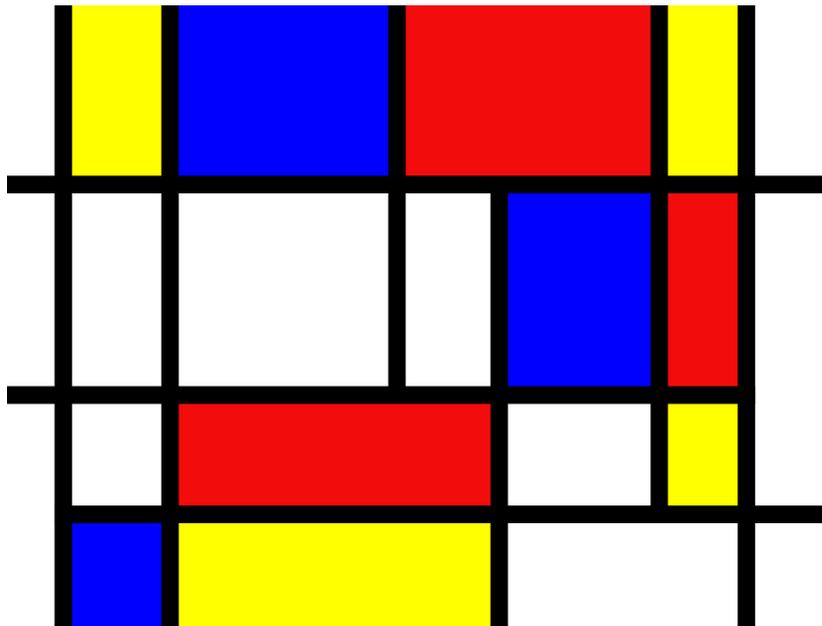
Magento: OSL
Prestashop: OSL
Autore; 17/03/2019

Contenuti “di terzi”

- ▶ vanno verificati/disciplinati contrattualmente i vostri diritti sull’opera (es: CMS, grafica, ecc)
- ▶ Alcuni casi pratici:
 - ▶ Art. 10 codice civile (“abuso dell’immagine altrui”): Immagine utilizzata “fuori dei casi in cui è consentita”?
 - > **cessazione + risarcimento del danno**
 - ▶ Art. 96 L. 633/1941 (Diritto d’Autore): Il ritratto di una persona non può essere esposto, riprodotto o messo in commercio senza il consenso di questa, salve le disposizioni dell'articolo seguente.

E se prendo il contenuto da internet?

- ▶ Il contenuto che trovate online è stato creato da qualcuno: probabilmente non è di *pubblico dominio*.
- ▶ Ci sono lodevoli eccezioni:



Risorse:

- ▶ Archive.org
- ▶ Wikipedia
- ▶ Wikimedia Commons
- ▶ Flickr.com
- ▶ Europeana
- ▶ Jamendo
- ▶ Free Music Archive

Oppure cercare materiale con licenza
Creative Commons





Diritti e responsabilità dipendenti dalla vostra attività

Abstract: anche se si sceglie di fornire solo un “marketplace virtuale”
si potrebbe comunque incorrere in responsabilità



Possibili responsabilità

- Legate all'inadempimento contrattuale
- Legate ai “contenuti” obbligatori (obbligo di fornire determinati dati..)
- Legate ai contenuti opzionali, in relazione ai diritti altrui (violazione degli altrui diritti di proprietà industriale, concorrenza sleale...)
- Legate ai contenuti opzionali, in relazione a obblighi di legge obbligo di “moderare” i contenuti



Modelli di marketplace...

- ❑ **Amazon** vende beni (solo a volte) e offre la piattaforma come servizio (*marketplace* virtuale)
- ❑ **Ebay** offre solo l'utilizzo della piattaforma

- La direttiva sul commercio elettronico disciplina diversamente le attività di **mere conduit** (connettività), **caching** o **hosting**.
- Negli ultimi due casi, si è responsabili se si ha (o se si avrebbe dovuto avere: Corte di Giustizia UE 324/09, L'Oréal vs. eBay) **conoscenza dell'illiceità del "contenuto"**
- *marketplace* virtuale puro = hosting.



...e casi pratici (spiacevoli)

- ▶ **Tribunale di La Spezia, 12/05/2014, n. 525**
- ▶ L'inserzione su un sito Internet di e-commerce di merce che non viene consegnata nonostante l'incasso dell'acconto rendendosi irreperibile, integra il reato di **“truffa contrattuale”**, non potendosi parlare di mero inadempimento civilistico.

Normativa di riferimento

- ▶ Codice civile: art. 2250 (“indicazione negli atti e nella corrispondenza”)
- ▶ Prima: D.Lgs 196/2003 (T.U. Privacy) e - ora: Reg. 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR)
- ▶ Direttiva 2000/31/CE (“sul commercio elettronico”) e D.Lgs 70/2003 (norma italiana di attuazione)
- ▶ Eventuali ulteriori normative specifiche per il settore



Contenuto **minimo** del sito

Abstract: anche chi non utilizza una piattaforma di e-commerce è tenuto a fornire alcune informazioni tramite il proprio sito

Direttiva Commercio Elettronico (I)

- ▶ Fonte Comunitaria (armonizzazione leggi stati UE)
 - ▶ recepita dal D.Lgs **70/2003** (norma italiana di attuazione)
- ▶ Impone di indicare (**art. 7**):
 - ▶ il proprio **nome**, denominazione, ragione sociale
 - ▶ domicilio o **sede** legale
 - ▶ estremi per contattare il “prestatore” (almeno **e-mail**)
 - ▶ n. REA, elementi di individuazione, **licenze**, permessi
 - ▶ [...]
 - ▶ numero di **partita IVA**
 - ▶ **prezzi e tariffe**, esponendo costi di consegna, imposte, ecc.
 - ▶ **attività consentite al consumatore**

Art. 2250 c.c.

- ▶ Fonte nazionale, relativa alle sole società
 - ▶ [...] devono essere indicati la **sede** della società e l'ufficio del registro delle imprese presso il quale questa è iscritta e il numero d'iscrizione.
 - ▶ Il **capitale** delle società [di capitali] indicato secondo la somma effettivamente versata e quale risulta esistente dall'ultimo bilancio.
 - ▶ [se] la società è in **liquidazione**
 - ▶ [se srl, se è a] **unico socio**

Art. 2250 c.c. (segue)

▶ ultimo comma

“Le società [...] che dispongono di uno **spazio elettronico** destinato alla comunicazione collegato ad una rete telematica ad accesso pubblico forniscono, attraverso tale mezzo, tutte le informazioni di cui [sopra]”

Ancora:

- ▶ art. **35 D.P.R. 633/1972**
 - ▶ indicare partita IVA

- ▶ art. **2497-bis c.c.**
 - ▶ indicare se la società è **soggetta a direzione e coordinamento** nell'ambito di un gruppo.

E se non lo faccio?

- ▶ **Art. 2630 c.c.**

“Chiunque, essendovi tenuto per legge a causa delle funzioni rivestite in una società o in un consorzio, omette di eseguire, nei termini prescritti, denunce, comunicazioni o depositi presso il registro delle imprese è punito con la **sanzione amministrativa pecuniaria da 206 euro a 2.065 euro.**”

- ▶ **Art. 21 D.Lgs 70/2003**

Sanzione amministrativa pecuniaria da 103 euro a 10.000 euro [raddoppiabili]



E la privacy?

Abstract: il recente intervento del GDPR ha inserito nuovi contenuti obbligatori e nuove possibilità responsabilità

Cattive novità

- ▶ Il GDPR ha introdotto molti più incombenti
- ▶ nonché un numero di sedicenti specialisti sul tema
- ▶ l'approccio è burocratico, ma le finalità sono ben definite
- ▶ (soprattutto) le sanzioni sono draconiane

(le sanzioni)

- ▶ Lart. 83 comma 4 prevede:
 - ▶ per l'inadempimento degli obblighi a carico del Titolare o Responsabile del Trattamento, sanzioni amministrative fino a € 10.000.000 e per la violazione dei principi base, sanzioni amministrative fino a € 20.000.000
- ▶ Il D.Lgs 30/06/2003 n° 196 prevede (agli art. 167 e ss., e cioè al Capo II denominato "Illeciti penali") alcuni reati:
 - ▶ il trattamento illecito dei dati, punito fino a 1 anno e mezzo (comma 1) o 3 anni (comma 2) di reclusione
 - ▶ la comunicazione e diffusione illecita di dati personali, punita fino a 6 anni di reclusione
 - ▶ l'acquisizione fraudolenta di dati personali, punita fino a 4 anni di reclusione.

Alcune novità...

art. 25 - Protezione dei dati fin dalla progettazione

- ▶ Il sistema deve essere progettato per ridurre al minimo la perdita o la divulgazione dei dati
- ▶ misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari per ogni specifica finalità

art. 20 - Portabilità dei dati

- ▶ L'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento [...]

...da considerare

Sono tutti aspetti che potrebbe essere opportuno **automatizzare** con chi sviluppa il proprio CMS

Già in fase di progettazione/ingegnerizzazione della soluzione di e-commerce, vanno valutati:

- ▶ data locality interamente in Europa,
- ▶ data anonymization,
- ▶ full encryption at rest...



Il modello e-commerce

A1

Abstract: abbiamo visto gli adempimenti “obbligatori in ogni caso”.
Adesso concentriamoci sull’e-commerce

Diapositiva 38

A1

o l'e-commerce modello?

Autore; 17/03/2019

Direttiva Commercio Elettronico (II)

- ▶ Se il contratto è concluso telematicamente *
 - * cioè con una **piattaforma web** (e non via email)vanno indicate anche (**art. 12**)...
 - ▶ le varie fasi per la conclusione del contratto
 - ▶ il modo in cui il contratto sarà archiviato
 - ▶ i mezzi tecnici per individuare e correggere gli errori
 - ▶ eventuali codici di condotta cui si aderisce
 - ▶ le lingue a disposizione per concludere il contratto
 - ▶ **gli eventuali strumenti per la composizione delle controversie**
 - ▶ **clausole e condizioni del contratto** (salvabili)

D.Lgs 70/2003, art. 13

- ▶ Il prestatore deve “accusare ricevuta” dell’ordine
 - ▶ senza ritardo
 - ▶ telematicamente
- ▶ La ricevuta deve contenere un riepilogo di
 - ▶ condizioni generali (quelle che si applicano a tutti i contratti)
 - ▶ e particolari (il prezzo e le caratteristiche del singolo bene/servizio)
 - ▶ dettagli del prodotto,
 - ▶ mezzi di pagamento,
 - ▶ diritto di recesso,
 - ▶ costi (spedizione) e tributi

Casi pratici:



[I miei ordini](#) | [Il mio account](#) | [Amazon.it](#)

Conferma Spedizione

Ordine n° 405-1417198-0205941

Gentile **Daniele Lussana**,

Ti informiamo che il tuo ordine è stato spedito ed è in transito. Da questo momento in poi non è più possibile apportare alcuna modifica. Se desideri restituire un articolo, visualizzare o modificare altri ordini, visita la sezione [I miei ordini](#) di Amazon.it.

Arriverà:
mercoledì 19 dicembre

L'ordine è stato spedito a:
Daniele Lussana

Dettagli spedizione



Laken Classic Borraccia Bottiglia d'acqua con Apertura Ampia e Tappo a Vite con Impugnatura, 0,75L Verde Opaco
Venduto da LakenUSA

EUR
9,22

Puoi restituire un prodotto entro 14 giorni dalla data di consegna (fatte salve alcune [eccezioni](#)). Ti rimborseremo il prezzo del prodotto e le spese di spedizione relative alla modalità di spedizione più economica offerta da Amazon. Le spese per la restituzione del prodotto sono invece a tuo carico. Potresti incorrere in spese di restituzione più elevate se il prodotto non può essere normalmente restituito per posta. Puoi restituire il prodotto utilizzando il nostro [Centro resi online](#) o contattando il [Servizio Clienti](#). Puoi esercitare il tuo diritto di recesso anche compilando questo [modulo](#) e inviandolo per posta. Per favore consulta anche la nostra [politica di rimborso](#) per articoli resi entro 30 giorni (in questo caso ti rimborseremo soltanto il prezzo di acquisto del prodotto).

[<= riepilogo ordine](#)

[<= dettagli prodotto](#)

(qui da qualche parte c'erano anche i metodi di pagamento e i costi di spedizione)

[<= recesso](#)

Casi pratici: obblighi informativi “ulteriori”

- ▶ Art. 14 Reg. (UE) n. 524/2013: le imprese che stipulano contratti di vendita e servizi online o operano nei mercati online (cosiddetti Marketplace), **devono comunicare l’esistenza della piattaforma ODR**

COSA DEVONO FARE I COMMERCIANTI

Vendi beni o servizi online nell’UE?
La normativa comunitaria prevede che tu debba:

- ✓ **Mettere il link** che rimanda alla piattaforma ODR **sul tuo sito Internet**.
- ✓ Mettere la tua **e-mail** sul tuo sito Internet.

Se ti sei accordato per usare un organismo di risoluzione delle controversie particolare o se tale accordo si applica collettivamente al tuo settore, devi inoltre:

- ✓ **Mettere il link** che rimanda alla piattaforma quando fai un’offerta via **e-mail**.
- ✓ Includere le informazioni sulla piattaforma nei **termini e condizioni del contratto**.

ODR

- ▶ **pubblicare sui propri siti/mail il link:**
- ▶ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

- ▶ Come funziona?
 - ▶ **Reclamo**
 - ▶ **Scelta dell'organismo di ODR (accordo entro 30 gg)**
 - ▶ **Decisione entro 90 gg**

- ▶ **Altre informazioni su:**
- ▶ <https://www.consumerlawready.eu/>





Consegnare il proprio prodotto

A9

Abstract: se vendo tramite un e-commerce, dovrò gestire anche il delivery.

Quale soluzione scegliere?

Diapositiva 44

A9

o l'e-commerce modello?

Autore; 17/03/2019

Chi consegna?

I termini della questione in sintesi:

- ▶ “fattorino” della propria impresa
 - ▶ *Costo in più per l’azienda*
 - ▶ *Costo in meno per il cliente (maggior appetibilità)*
- ▶ Rider di una piattaforma di food-delivery
 - ▶ *Vice-versa*

Rider = collaboratori eteroorg.

- ▶ D.L. 3 settembre 2019 n.101 ha disciplinato la categoria dei “riders” definiti dal nuovo art. 47 bis primo comma del D.lgs. n. 81/2015 come: *“lavoratori autonomi che svolgono attività di consegna di beni **per conto altrui**, in ambito urbano e con l'ausilio di velocipedi o veicoli a motore, attraverso piattaforme anche digitali”*.
- ▶ L’art. 2 del D.Lgs. n. 81/2015 come modificato dice ora che: *“a far data dal 1 gennaio 2016, si applica la disciplina del rapporto di lavoro subordinato anche ai rapporti di collaborazione che si concretano in prestazioni di lavoro prevalentemente personali, continuative e le cui modalità di esecuzione sono organizzate dal committente”*.

Livelli minimi di tutela

- ▶ i "livelli minimi di tutela" dei **riders c.d. "puri"** ovvero non "eterorganizzati": la Legge n. 128/2019 ha introdotto nel D.Lgs. n. 85/2015 il Capo V-bis ("Tutela del lavoro tramite piattaforme digitali") i nuovi articoli 47-bis, 47-ter, 47-quater, 47-quinquies, 47-sexies, 47-septies e 47-octies.
- ▶ Contiene disposizioni riguardanti il compenso (art. 47-quater) e la copertura assicurativa obbligatoria Inail (art. 47-septies).
- ▶ **Retribuzione: demandata a un futuro CCNL; comunque non a "cottimo"**

...Cass. Sez. Lav. 1663/2020

se non uso una piattaforma di food-delivery, quindi...

- ▶ contratto di collaborazione autonoma ex articolo 409 terzo comma cpc, determinando di comune accordo con il collaboratore le modalità di esecuzione dell'opera che dovrà però essere eseguita in totale autonomia
- ▶ Qualunque forma di ingerenza del committente infatti si concretizza in un potere di eterodirezione (= **lavoro subordinato**)

...oppure ancora

Se non è neanche una collaborazione autonoma...

- ▶ contratto intermittente o a chiamata: il datore di lavoro decide liberamente se e quando utilizzare il lavoratore anche in relazione a periodi predeterminati nell'arco della settimana, mese o anno.
 - ▶ Il contratto intermittente però può essere stipulato solo con soggetti che non abbiano compiuto i 25 anni o abbiano superato i 55 e per un periodo non superiore a 400 giornate nell'arco di tre anni solari
- ▶ contratto per prestazioni occasionali
 - ▶ Il lavoro di lavoro non deve avere più di 5 dipendenti a tempo indeterminato.
 - ▶ La misura del compenso deve essere fissata nel rispetto di un minimo orario di 9 euro/ora e in ogni caso l'importo del compenso giornaliero deve essere pari a 36 euro anche se la durata effettiva è minore alle 4 ore.



La pubblicità

***Abstract:* vorrete sicuramente avere tanti iscritti alla vostra
“newsletter”**

Ma... è semplice? E' legale?

Comunicazioni commerciali

- ▶ Se costituiscono un servizio, o se sono parte integrante di esso, devono evidenziare...
 - ▶ che si tratta di comunicazione commerciale
 - ▶ per conto di chi viene effettuata
 - ▶ se si tratta di offerta promozionale (sconti, premi, omaggi) e le relative condizioni d'accesso
 - ▶ Se si tratta di concorsi o giochi, e le relative condizioni di partecipazione
- ▶ In ogni caso:
 - ▶ (normativa italiana e - ora - GDPR) **sono ammissibili solo previo opt-in** (assenso del destinatario)
 - ▶ Bisogna potersi “**disiscrivere**”

Ci sono **sanzioni** in caso di inadempimento?

- ▶ Sanzioni da parte dell'**Antitrust** (AGCM) sulle pratiche commerciali scorrette
(sanzioni amministrative pecuniarie sino a € 500.000)

Esempi:

- ▶ omessa informativa ai consumatori:
 - ▶ Expedia, Edreams, Opodo Italia
- ▶ servizi di abbonamento a pagamento nascosti:
 - ▶ Ryanair, Alitalia, eDreams, Airone, Ticketone, eBay, Webloyalty



I destinatari del servizio

***Abstract:* i prodotti online vengono solitamente venduti a soggetti qualificabili come “consumatori”: ne deriva una disciplina specifica (e obblighi ulteriori nei contratti B2C)**

La natura dell'utenza

- ▶ Il **Codice del Consumo** – D.Lgs 206/2005 (e la disciplina Comunitaria in genere), prevede una disciplina più rigorosa in favore del soggetto definito “Consumatore”.

(art. 3) si intende per...

a) **consumatore** [o utente]:

la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Codice del Consumo: **recesso**

Il consumatore può recedere dal contratto **anche senza motivo** (diritto di ripensamento):

- ▶ Nel caso di acquisto di servizi:
 - ▶ entro **14 gg** dalla stipula del contratto
- ▶ Nel caso di acquisto di beni:
 - ▶ entro **14 gg** dal ricevimento dei beni
- ▶ Se **non** mi è mai stata fornita l'informativa sul recesso:
 - ▶ entro **12 mesi dopo la fine del periodo di recesso**

Recesso (II)

Art. 49 - obblighi di informazione nei contratti conclusi a distanza [...]

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile [...]

tra l'altro, anche le informazioni sul diritto di recesso del consumatore

Codice del Consumo: recesso, **eccezioni**

- ▶ Recesso escluso per alcune specifiche categorie di prodotti quali i **beni alimentari** (art. 47, comma 1, lett. l e art. 59) che sono “suscettibili di deteriorarsi o scadere rapidamente”.
- ▶ Anche: prodotti su misura o personalizzati

Caso pratico: Eataly

- ▶ **7. Diritto di recesso**
- ▶ Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto [...], fatti salvi i casi di esclusione previsti al successivo punto IV

- ▶ IV. Oltre ai casi indicati in Premessa (cliente non consumatore e/o che richiede la fattura), il diritto di recesso è escluso nei seguenti casi, ai sensi dell'art. 59 d.lgs 21/2014:
 - ordine di Prodotti confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
 - ordine di Prodotti che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
 - ordine di Prodotti sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute o che sono stati aperti dopo la consegna.



Casi pratici di responsabilità

- ▶ **Garante concorr. e mercato - 29/05/2018, n. 27194**
- ▶ sanziona venditore di integratori alimentari, che:
 - ▶ prevedeva per l'esercizio del recesso, un preavviso di 7 giorni (14 giorni previsti dall'art. 52 Cod. Cons.)
 - ▶ rimborsava decorsi 30 giorni (14 giorni previsti dall'art. 54)
 - ▶ individuava come foro competente quello inglese (in contrasto con l'art. 66-bis che stabilisce la competenza inderogabile del Giudice italiano)
- ▶ *“nel settore dell'e-commerce, il rapporto di consumo si forma e si svolge a distanza, indebolendo la posizione del consumatore ed accrescendone ulteriormente l'asimmetria informativa rispetto al professionista”.*



Casi pratici di responsabilità (segue)

- ▶ **T.A.R. Roma, Sez. I, 29/07/2016, n. 8801**
- ▶ Conferma provvedimento dell'AGCM relativo a:
 - ▶ non corretta informazione su disponibilità dei beni / effettivi tempi di consegna
 - ▶ mail di “conferma” dell'ordine che arrivava tardi (“anche” 10 gg dopo l'ordine)
 - ▶ rimborso in caso di recesso solo se si acquistava un secondo bene
 - ▶ difficoltà a contattare il professionista

Rigore maggiore che nel “mondo reale”?



Condizioni contrattuali nei contratti web

Abstract: i contratti sul web sono:

- contratti per adesione
- accettati, ma non sottoscritti

Abbiamo **quasi** finito

In breve

- ▶ In caso di contenzioso, devo **poter** provare:
 - ▶ il contratto
 - ▶ il mio adempimento

Potrebbe essere consigliabile che alcuni servizi (es: hosting, per la tenuta dei log) siano in outsourcing
- ▶ La disciplina contrattuale (condizioni) può essere strutturata in modo tale da **evitare**, per quanto possibile, **il contenzioso**
- ▶ Le clausole più “onerose” (c.d. vessatorie: art. 1341 e ss. c.c.) dovrebbero essere “approvate specificamente **per iscritto**” (**ma non si può**)
- ▶ Esistono norme inderogabili (es. tutela del **consumatore**)

La **forma scritta** e la **sottoscrizione**

Il contratto stipulato sul web è “per adesione”

- ▶ **conoscenza** delle condizioni: basta che l'accettante possa conoscerle (conoscibilità)
 - ▶ posizione più rigorosa: deve visionare le condizioni, deve scorrerle e accettarle
 - ▶ In caso di aggiornamenti delle condizioni è opportuno poter provare quali condizioni l'utente ha accettato
- ▶ **accettazione del contratto** (“forma scritta”): è integrata anche dal “tasto virtuale” (point & click)
- ▶ **clausole vessatorie** ex art. 1341 c.c.: è richiesta la “specifica sottoscrizione” (**impossibile con solo point & click**)

Da approvare (“**doppia firma**”)

- ▶ limitazioni di responsabilità,
- ▶ facoltà di recedere dal contratto o di sospenderne l'esecuzione,
- ▶ clausole che sanciscono a carico dell'altro contraente decadenze,
- ▶ limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni,
- ▶ restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi,
- ▶ tacita proroga o rinnovazione del contratto,
- ▶ clausole compromissorie,
- ▶ deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria.

Approvazione **specifica**...

Prima firma: per accettazione del contratto

Seconda firma: “ai sensi e per gli effetti dell’art. 1341 e ss. c.c. si approvano specificamente per iscritto i seguenti articoli: 2. Limitazione di responsabilità [...]”

- ▶ **No** richiamo **cumulativo** della gran parte delle condizioni contrattuali (Cass. 6733/2008 , n. 5733)
- ▶ **No** approvazione di clausole vessatorie **incluse**, assieme a clausole comuni, **in un unico articolo** (Cass. 24262/2008, Cass. 5733/2008, Cass. 7748/2007, Cass. 4452/2007, Cass. 13890/2005)

Non tutte le clausole richiedono 2 firme

Si

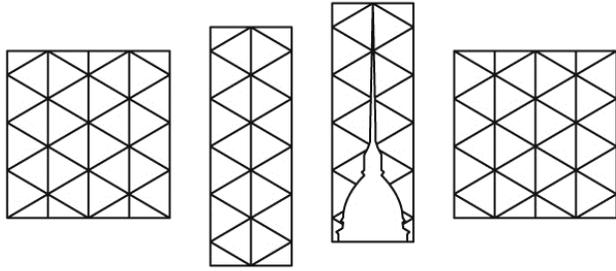
Facoltà di recedere

Deroga alla competenza territoriale

No

Clausola risolutiva espressa

Perizia contrattuale



AVVOCA.TO.IT
STUDIO LEGALE LUSSANA

Grazie per l'attenzione

Le slide che precedono contengono esclusivamente **opinioni personali** del loro autore
Non sono idonee a sostituire un **parere professionale** relativo a una vicenda specifica.



Presentazione preparata dall'Avv. Daniele Lussana (www.avvoca.to.it)
per la Camera di Commercio di Torino.



rilasciata con licenza Creative Commons (www.creativecommons.org)
attribuzione - condividi allo stesso modo 3.0 Italia (CC BY-SA 3.0 IT)
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/it/>