

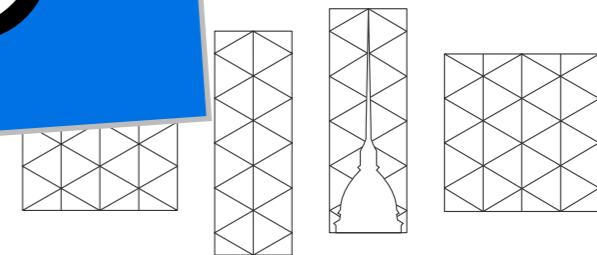
Codice del Consumo e conformità dei prodotti

normativa di riferimento e recenti aggiornamenti

Inquadramento normativo



CAMERA DI COMMERCIO
TREVISO - BELLUNO | DOLOMITI
bellezza e impresa



AVVOCA.TO.IT
STUDIO LEGALE LUSSANA

1 "Digital Markets Act"

REGOLAMENTO (UE) 2022/1925 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 settembre 2022 relativo a mercati equi e contendibili nel settore **digitale** [...]

2 "Digital Services Act"

REGOLAMENTO (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi **digitali** [...]

3 "Direttiva Omnibus"

DIRETTIVA (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019 [...] per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla **protezione dei consumatori**

Interventi recenti (segue)

“Digital Markets Act”

e

“Digital Services Act”

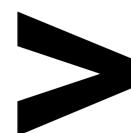


riguardano il “mercato digitale”

distinguono grandi intermediari e professionisti

sono normative direttamente applicabili

“Direttiva Omnibus”

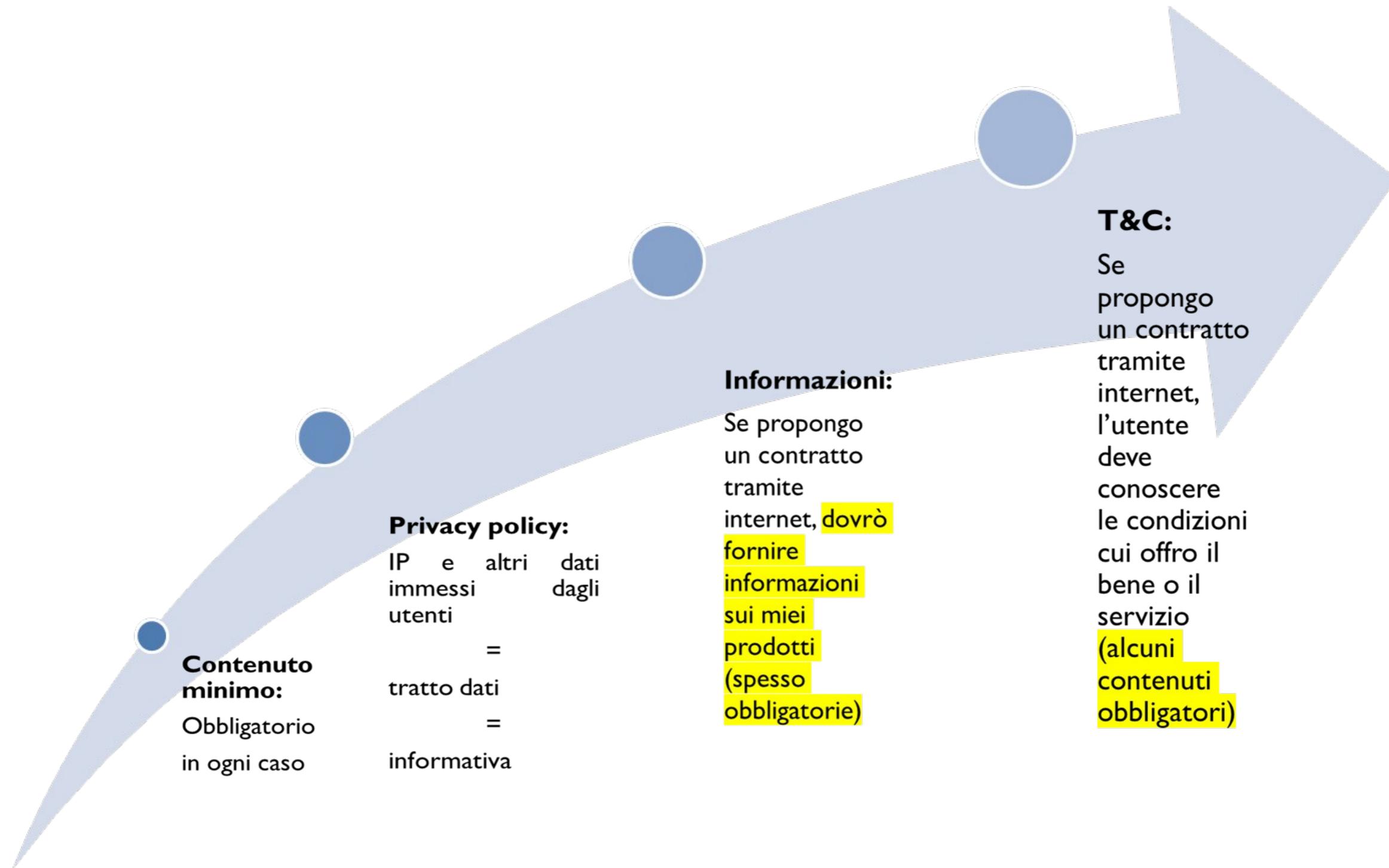


riguarda la tutela dei consumatori

recepita in Italia con D.Lgs 7 marzo 2023, n. 26

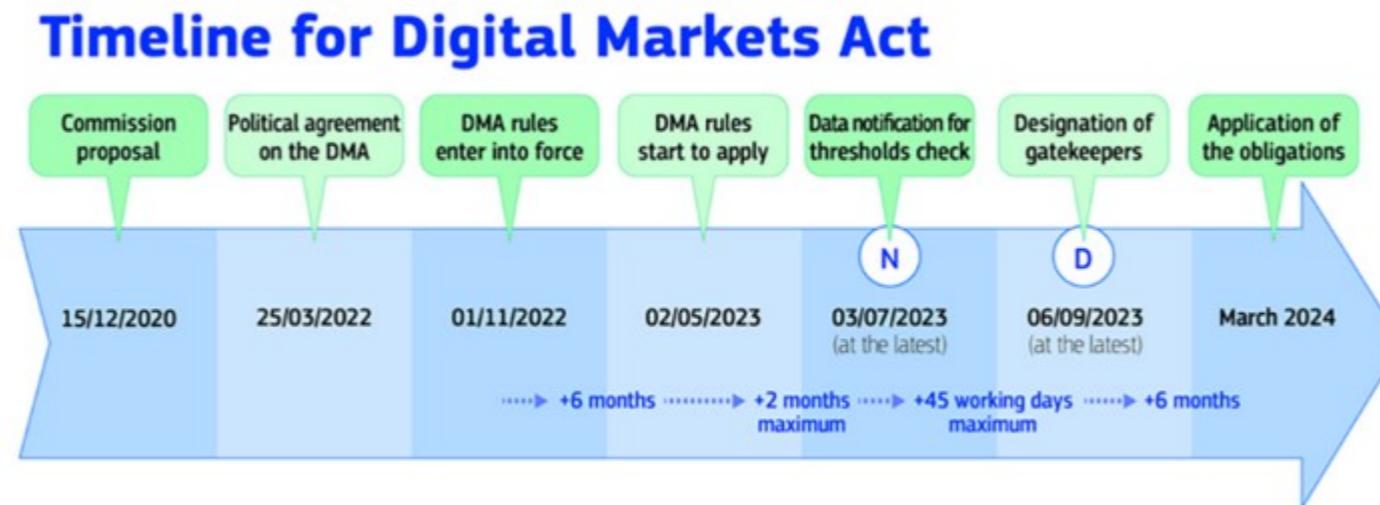
che modifica il testo Codice del Consumo

Interventi recenti (segue)



1 “Digital Markets Act”

REGOLAMENTO (UE) 2022/1925 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 settembre 2022 relativo a mercati equi e contendibili nel settore digitale



4è entrato in vigore il 1° novembre 2022 e diventata applicabile il 2 maggio 2023

4entro 2 mesi da tale data, le imprese che forniscono servizi di piattaforma di base dovranno notificare alla Commissione se raggiungono le soglie quantitative/dimensionali (se sono “**gatekeeper**”)

4se “gatekeeper” (sulla base di una decisione della Commissione, entro 45 gg max) hanno poi 6 mesi dopo i quali devono garantire il rispetto degli obblighi e dei divieti stabiliti dalla DMA

1 “Digital Markets Act” (segue)

“Gatekeepers”

Criteri qualitativi (articolo 3, paragrafo 1, DMA)	Criteri quantitativi (articolo 3, paragrafo 2, DMA)
<p>un impatto significativo</p> <p>sul mercato interno.</p>	<p>un fatturato annuo superiore a € 7,5 miliardi in ciascuno degli ultimi 3 esercizi o una capitalizzazione di mercato o un valore equo di mercato equivalente superiore a € 75 miliardi nell'ultimo esercizio e fornisce un CPS in almeno 3 Stati membri dell'Unione europea.</p>
<p>fornitura di un CPS</p> <p>ovvero una piattaforma di accesso per gli utenti commerciali destinata agli utenti finali.</p>	<p>CPS con almeno 45 milioni di utenti finali attivi mensili o 10.000 utenti commerciali attivi con sede o stabilimento nell'UE.</p>
<p>godere di una posizione</p> <p>radicata e duratura.</p>	<p>La soglia di cui sopra relativa al CPS soddisfatta in ciascuno degli ultimi 3 esercizi finanziari.</p>

1 “Digital Markets Act” (segue)

“Core Platform Services”

articolo 2, punto 2) DMA

- a) servizi di intermediazione online (*)
- b) motori di ricerca online;
- c) servizi di social network online;
- d) servizi di piattaforma per la condivisione di video;
- e) servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero;
- f) sistemi operativi;
- g) browser web;
- h) assistenti virtuali;
- i) servizi di cloud computing;
- j) servizi pubblicitari online.

(*) art. 2

regolamento (UE) 2019/1150

“ [...] consentono agli utenti commerciali di offrire beni o servizi ai consumatori, con l’obiettivo di facilitare l’avvio di transazioni dirette tra tali utenti commerciali e i consumatori [...] ”

Definizione ampia:

sia i marketplace,

sia gli app store

1 “Digital Markets Act” (segue)

Obblighi dei Gatekeepers

articoli 5 e ss DMA. I Gatekeeper sono tenuti a:

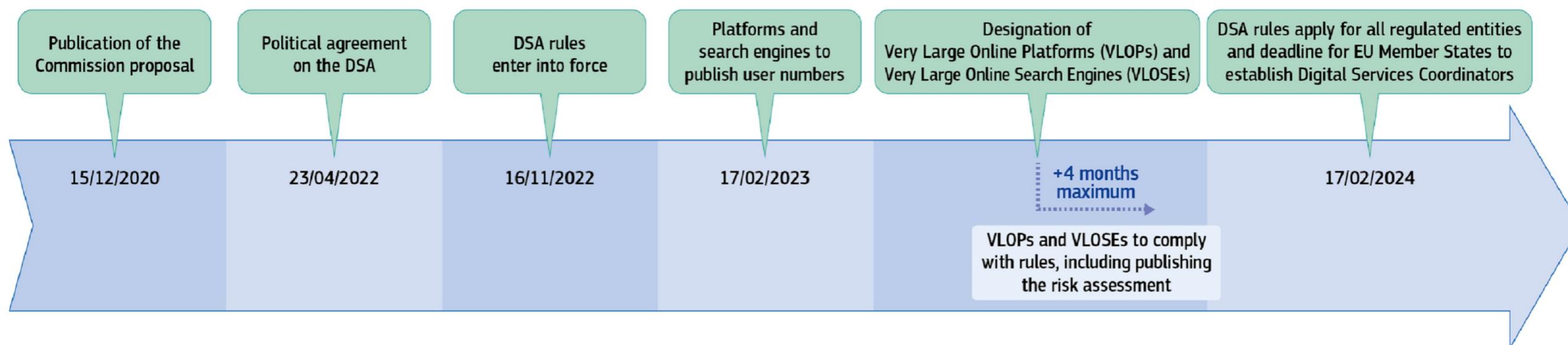
- 4 consentire ai propri utenti commerciali di accedere ai dati che generano nell'uso della piattaforma;
- 4 fornire alle società pubblicitarie sulla loro piattaforma gli strumenti e le informazioni necessari per consentire agli inserzionisti e agli editori di effettuare la propria verifica indipendente delle loro pubblicità ospitate dal gatekeeper;
- 4 consentire ai propri utenti commerciali di promuovere la propria offerta e concludere contratti con i propri clienti anche al di fuori della piattaforma del gatekeeper.

(ci sono poi anche una serie di divieti)

2 “Digital Services Act”

REGOLAMENTO (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei **servizi digitali** [...]

Timeline for Digital Services Act



4pubblicato nella Gazzetta ufficiale il 27 ottobre 2022 ed è entrato in vigore il 16 novembre 2022

4**già in vigore per VLOP** (Very Large Online Platforms) e **VLOSE** (Very Large Online Search Engines)

4per altri: da 15 mesi dopo l'entrata in vigore o, se successivo, dal 1° gennaio 2024 (= **16 febbraio 2024**)

2 “Digital Services Act” (segue)

Principi generali:

4 disciplina le responsabilità per le varie attività dei “prestatori”

(*mere conduit* = trasmissione, *caching* = memorizzazione temporanea, *hosting*) (niente di nuovo -ndR)

4 inserisce obblighi di natura speciale

(contrastare contenuti illegali, fornire informazioni, se richiesti dall’Autorità di uno stato membro)

4 inserisce obblighi di natura generale: Capo. 3 DSA

(OBBLIGHI IN MATERIA DI DOVERE DI DILIGENZA PER UN AMBIENTE ONLINE TRASPARENTE E SICURO)

4 inserisce obblighi di natura generale per VLOP e VTOSE (operatori “molto grandi”): Capo 3, Sez. 5 DSA:

- la VALUTAZIONE DEI RISCHI: art. 34,

- la TRASPARENZA: art. 39 e 42,

- obblighi di CONTROLLO: art. 40-41...

2 “Digital Services Act” (segue)

Disposizioni applicabili

a tutti i prestatori di servizi intermediari (=anche solo mere conduit e caching)

- stabiliscono **Punti di Contatto** per le autorità degli Stati membri (art. 11) e per i destinatari di servizio (art. 12) e rendono pubbliche le informazioni necessarie per identificare e comunicare agevolmente con i loro punti di contatto unici
- includono nelle loro condizioni generali **informazioni sulle restrizioni** che impongono in relazione all'uso dei loro servizi per quanto riguarda le informazioni fornite dai destinatari del servizio (art. 14) e agiscono in modo "diligente" per farle rispettare
- informano i destinatari del servizio in merito a qualsiasi **modifica** significativa **delle condizioni generali**
- **pubblicano**, in un formato leggibile meccanicamente e in modo facilmente accessibile, **almeno una volta all'anno**, **relazioni** chiare [...] **sulle attività di moderazione** dei contenuti (art. 15)





2 “Digital Services Act” (segue)

Singolo Punto di Contatto (Spoc)

<https://www.facebook.com/help/678741677600131>



Punto di contatto di Facebook per le autorità degli Stati membri dell'UE, la Commissione e il Comitato

 Copia link

Il presente articolo è destinato a fornire un **punto di contatto** per le autorità degli Stati membri dell'UE, la Commissione dell'UE e il Comitato, come previsto dall'articolo 11 della Legge sui servizi digitali dell'UE (il DSA) e non dovrebbe essere utilizzato per altri scopi.

Per assegnare correttamente la tua comunicazione al team pertinente, usa questo articolo come punto di partenza per la richieste di rimozione di contenuti, richieste di dati o altre comunicazioni su problemi relativi al DSA.

Se sei un privato, usa il nostro punto di contatto per gli utenti, che puoi trovare anche nel [Centro assistenza di Facebook](#).



2 “Digital Services Act” (segue)

Singolo Punto di Contatto (Spoc)

<https://help.instagram.com/6481657261925485>

presso la divisione Instagram le idee

(o forse la geolocalizzazione) sono più confuse...

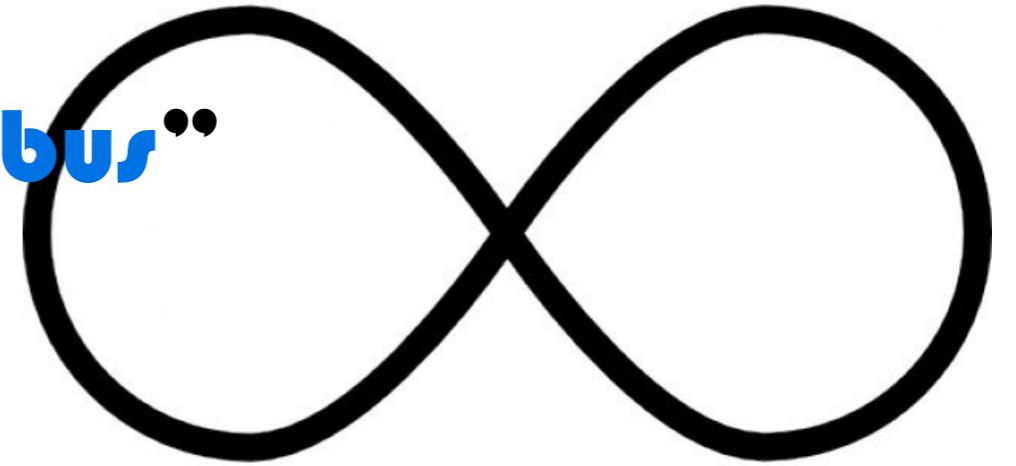


Punto di contatto di Instagram per le autorità degli Stati membri dell'UE, la Commissione e il Comitato

 [Copia link](#)

Questi contenuti **non sono rilevanti nella tua area.**

3 “Direttiva Omnibus”



il D.Lgs 6 settembre 2005, n. 206 era risalente nel tempo

Il legislatore comunitario:

- inserisce definizioni più moderne
- modifica alcune discipline
- disciplina fattispecie emerse (almeno in parte) dopo il Codice
- integra il codice con altre discipline comunitarie (es.: GDPR)

3 “Direttiva Omnibus” (segue)

Contiene/introduce nel Codice del Consumo numerose **nuove definizioni** tra cui:

- art. 18, 45 e 128) definizione più ampia di “prodotto” e “bene”

‘prodotto’: qualsiasi bene o servizio, compresi i beni immobili, **i servizi digitali e il contenuto digitale, nonché i diritti e gli obblighi;**

- art. 18, nuove lett. n-bis e n-ter: introdotti i concetti di classificazione e mercato online:

n-bis) **‘classificazione’**: **rilevanza relativa attribuita ai prodotti, come illustrato, organizzato o comunicato dal professionista, a prescindere dai mezzi tecnologici usati per tale presentazione, organizzazione o comunicazione (*);**

n-ter) **‘mercato online’**: **un servizio che utilizza un software, compresi siti web, parte di siti web o un'applicazione, gestito da o per conto del professionista, che permette ai consumatori di concludere contratti a distanza con altri professionisti o consumatori.**

3 “Direttiva Omnibus”: la classificazione

(*)**Art. 22 Cod. Cons., comma 4-bis.** *Nel caso in cui sia fornita ai consumatori la possibilità di cercare prodotti [...] sulla base di una ricerca sotto forma di parola chiave, frase o altri dati, [...]*

*sono considerate **rilevanti le informazioni generali**, rese disponibili*

*(a) in un'apposita sezione dell'interfaccia online (**) che*

*(b) sia **direttamente e facilmente accessibile dalla pagina in cui sono presentati i risultati della ricerca**, in merito a*

*(1) i **parametri principali** (***) che **determinano la classificazione** dei prodotti presentati al consumatore come risultato della sua ricerca e*

(2) all'importanza relativa di tali parametri rispetto ad altri parametri.

(**) opportuno verificare se il **proprio e-commerce** (o quello che si vuole usare: Magento? Prestashop?) ne dispone, se no farlo integrare

(***) potrebbero essere qualcosa *oltre* il “sponsorizzato” oppure no

3 “Direttiva Omnibus”: informazioni

Integrato il concetto di “**pratiche commerciali**” - o “**omissioni**” - **ingannevoli**”.

Sono ingannevoli se (art. 22):

- 4 è omessa una informazione necessaria per prendere una decisione consapevole di natura commerciale, e
- 4 induce o è idonea ad indurre in tal modo il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso
(potremmo parlare di: *claim, dolus bonus, clickbait*)
- 4 occulta o **presenta in modo oscuro, incomprensibile, ambiguo o intempestivo le informazioni rilevanti**

3 “Direttiva Omnibus”: informazioni (beni digitali)

Art. 48: informazioni precontrattuali nei contratti “normali” (e **art. 49** nei c. “a distanza”)

Nuove indicazioni da fornire (specie per i beni con elementi digitali o per i contenuti digitali):

- e) **un richiamo dell'esistenza della garanzia legale** di conformità / del servizio postvendita e delle garanzie convenzionali, se applicabili [**N.B. in italiano, e su supporto durevole: art. 135-quinquies**];
- f) la **durata** del contratto, se applicabile, o, **se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico**, le condizioni di risoluzione del contratto;
- g) se applicabile, la funzionalità dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali, comprese **le misure applicabili di protezione tecnica**;
- h) qualsiasi **compatibilità e interoperabilità** (*) pertinente dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabili.

3 “Direttiva Omnibus”: interoperabilità

(*) Art. 135-duodecies (“**Errata integrazione del contenuto digitale o del servizio digitale**”)

1. L'eventuale difetto di conformità che deriva da un'errata integrazione del contenuto digitale o del servizio digitale nell'ambiente digitale del consumatore deve essere considerato difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale se:

a) il contenuto digitale o servizio digitale è stato integrato dal professionista o sotto la sua responsabilità; oppure

b) il contenuto digitale o il servizio digitale richiedeva integrazione da parte del consumatore e l'errata integrazione è dovuta a una **carezza delle istruzioni di integrazione** fornite dal professionista.

3 “Direttiva Omnibus”: informazioni (di contatto)

Art. 49: indicare anche (nei contratti conclusi a distanza)...

c) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito, il suo numero di telefono e il suo indirizzo elettronici + eventuali altri modi di contatto e relative informazioni (se si tratta di corrispondenza scritta, che rechi la data e l'orario dei relativi messaggi, su un supporto durevole).

Tutti questi mezzi di comunicazione forniti dal professionista devono consentire al consumatore di contattarlo rapidamente e di comunicare efficacemente con lui.

+

Ove applicabile, il professionista fornisce anche l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce.

3 “Direttiva Omnibus”: informazioni (sul prezzo)

Poiché il prezzo viene spesso determinato sulla base di un **algoritmo** applicato **automaticamente** quando ricorrono le relative condizioni (= “processo decisionale automatizzato”)

(e fermo il fatto che - in teoria - l’utente può opporsi a tali trattamenti i sensi del GDPR)

e-bis) se applicabile,

l'informazione che il prezzo è stato **personalizzato sulla base di un processo decisionale automatizzato**, ferme le garanzie di cui all'articolo 22 del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016

3 “Direttiva Omnibus”: mercati online

Spesso il venditore è anche il prestatore del servizio di “marketplace”

lo vendo, tramite il *mio* e-commerce

Può però capitare che il marketplace usato sia di terzi: per questo è stato introdotto l’art. 49-bis

L’articolo riguarda sia la vendita B2C sia la vendita C2C

(N.B. il Codice del Consumo, altrimenti, si applica solo alle vendite B2C)

3 “Direttiva Omnibus”: mercati online (segue)

Art. 49-bis: Prima che un consumatore sia vincolato da un contratto a distanza, o da una corrispondente offerta, su un mercato online, il fornitore del mercato online indica [...]

a) i parametri di classificazione per le ricerche

b) se il terzo che offre i beni è **consumatore** o meno

c) **nel caso di terzo consumatore, che al contratto non si applicano i diritti dei consumatori**

d) il modo in cui gli **obblighi relativi al contratto sono ripartiti tra il terzo** che offre i beni, i servizi o il contenuto digitale **e il fornitore del mercato online** (es: reso gestito dal marketplace, ma il rimborso no)

3 “Direttiva Omnibus”

Sintesi degli obblighi informativi più rilevanti

PER **TUTTI** GLI E-COMMERCE

INDIRIZZO GEOGRAFICO E INDIRIZZO EMAIL

NUMERO DI TELEFONO

PERSONALIZZAZIONE PREZZO SULLA BASE DI UN PROCESSO
DECISIONALE AUTOMATIZZATO

PER I **MARKETPLACE**

INFORMAZIONI SUL **POSIZIONAMENTO DELLE OFFERTE**

INFORMAZIONI SUL VENDITORE
(PROFESSIONISTA O CONSUMATORE)

RIPARTIZIONE DEGLI OBBLIGHI TRA MARKETPLACE E
TERZO CHE OFFRE I BENI

3 “Direttiva Omnibus”: il recesso

Nel caso di acquisto di **servizi**:

4entro **14 gg** dalla stipula del contratto

Nel caso di acquisto di **beni**:

4entro **14 gg** dal ricevimento dei beni

Se non mi è **mai stata fornita l’informativa** (comprensiva del “[modulo](#)”) sul recesso:

4entro **12 mesi** dopo la fine del periodo di recesso

Adesso:

4 (**art. 54**) Il professionista può offrire al consumatore l'opzione di compilare e inviare elettronicamente il modulo di recesso o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita sul sito web del professionista. **In tali casi il professionista comunica senza indugio al consumatore una conferma di ricevimento** [...]

3 “Direttiva Omnibus”: il recesso (segue)

Aggiunte:

14 contratti conclusi nel contesto di **visite domiciliari** da parte di un professionista, richieste da un consumatore e non organizzate dal medesimo in forma collettiva

il termine per il recesso diventa di 30 gg

24 è possibile rinunciare preventivamente al recesso per ottenere la prestazione del servizio durante il periodo di recesso

Art. 50, comma 3 (e al). **In tal caso [...] il professionista esige** che il consumatore ne faccia

esplicita richiesta su un supporto durevole e **chiede inoltre al consumatore di riconoscere**

che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal professionista, il

consumatore **non avrà più il diritto di recesso.**



3 “Direttiva Omnibus”: rinuncia al recesso



<https://store.steampowered.com>

Eccezioni al diritto di recesso:

Il diritto di recesso non è applicabile a:

1. Contratti di servizio dopo la completa esecuzione del servizio, nel caso in cui la prestazione sia iniziata previo consenso esplicito del consumatore e con il riconoscimento che perderà il suo diritto di recesso dopo la piena esecuzione del contratto da parte del commerciante;
2. L'offerta di beni prodotti secondo le specifiche del consumatore o chiaramente personalizzati;
3. La fornitura di beni che, per loro natura, dopo la consegna sono inseparabilmente congiunti ad altri articoli;
4. La fornitura di registrazioni audio o video oppure di software per computer sigillati la cui confezione è stata aperta dopo la consegna;
5. La fornitura di contenuti digitali non fornita su un mezzo tangibile, nel caso in cui la prestazione sia iniziata previo consenso esplicito del consumatore e il suo riconoscimento riguardo la perdita del diritto di recesso.

3 “Direttiva Omnibus”: conformità del “bene”

Art. 129, comma 2: perché un bene “**corrisponda al contratto**”, deve:

- a) corrispondere alla descrizione, al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali e possedere la **funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche** come previste dal contratto di vendita;
- b) essere idoneo ad ogni utilizzo particolare voluto dal consumatore [...] e comunicato;
- c) essere fornito assieme a tutti gli **accessori**, alle **istruzioni**, previsti [...] e
- d) essere fornito con gli **aggiornamenti** come previsto dal contratto di vendita.

[segue anche al comma 3]

3 “Direttiva Omnibus”: “aggiornamenti”

(norme simili anche per “l’installazione”)

Gli aggiornamenti riguardano sempre un “software” (a volte, presente su un hardware)

Problemi: l’omesso aggiornamento può determinare malfunzionamenti e l’errata “patch” può rendere inservibile l’hardware (“brickato”)

Art. 130 [...]

3. Se il consumatore non installa entro un congruo termine gli aggiornamenti forniti a norma del comma 2, **il venditore non è responsabile per qualsiasi difetto di conformità derivante unicamente dalla mancanza dell'aggiornamento pertinente, a condizione che:**

- a) il venditore abbia **informato il consumatore (i) della disponibilità dell'aggiornamento e (ii) delle conseguenze della mancata installazione dello stesso** da parte del consumatore; e
- b) la mancata, o errata, installazione dell'aggiornamento da parte del consumatore **non sia dovuta a carenze delle istruzioni di installazione** fornite dal venditore al consumatore.

3 “Direttiva Omnibus”: i “vizi” o difetti

Nella **vendita “B2B” o “C2C”** (in cui non si applica il codice del consumo), vale una regola generale (dettata dalla Cassazione) secondo la quale...

“Il venditore non è tenuto all’obbligo specifico di consegnare la cosa priva di vizi, essendo solamente obbligato a garantire il compratore qualora il bene venduto si dimostri viziato.

La prova del vizio incombe sul compratore”.

(Cass., Sezioni Unite, 11748/2019)

L’azione, inoltre, si prescrive in un anno dalla consegna.

Gli artt. 133 e ss del Codice del Consumo derogano a tale regola, applicando una presunzione e altre regole di maggior favore per il compratore-consumatore.

3 “Direttiva Omnibus”: denuncia

Eliminato l'obbligo di denunciare
(men che meno tempestivamente)
il difetto di conformità



3 “Direttiva Omnibus”: i “vizi” (segue)

Art. 133

comma 1 Il venditore è responsabile “di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene eseguita ai sensi dell'articolo 61 e che si manifesta entro **2 anni da tale momento**”. [...]

comma 3 L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive, in ogni caso, nel termine di **26 mesi** dalla consegna del bene [...]

Art. 134

comma 1 **Salvo prova contraria, si presume che qualsiasi difetto di conformità che si manifesta entro 1 anno dal momento in cui il bene è stato consegnato esistesse già a tale data**, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità. Il presente comma si applica anche ai beni con elementi digitali. [...]

3 “Direttiva Omnibus”: garanzie

In sintesi



3 “Direttiva Omnibus”: i rimedi

Parzialmente rafforzati i rimedi a tutela del consumatore

(in particolare il diritto di ottenere un bene riparato o sostituito quello viziato)



3 “Direttiva Omnibus”: regresso

Attenzione al termine di “un anno” per esercitarlo

Art. 134

1. Il venditore finale, quando è responsabile nei confronti del consumatore a causa di un difetto di conformità imputabile ad un'azione o ad un'omissione di una persona nell'ambito dei passaggi precedenti della **medesima catena contrattuale distributiva**, inclusa l'omissione di fornire gli aggiornamenti per i beni con elementi digitali a norma dell'articolo 130, comma 2, ha **diritto di regresso nei confronti della persona o delle persone responsabili** nella catena di transazioni commerciali.

2. Il venditore finale che abbia ottemperato ai rimedi esperiti dal consumatore **può agire in regresso, entro un anno dall'esecuzione della prestazione**, nei confronti del **soggetto o dei soggetti responsabili** per ottenere la reintegrazione di quanto prestato.



3 “Direttiva Omnibus”: clausole vessatorie

Il Codice del Consumo già prevede una lista lunga, e potenzialmente aperta, di “**clausole vessatorie**” (art. 33 e ss).

Oltre al Codice del Consumo, si applica la disciplina **dell’art. 1341 del codice civile** (valida *anche* per i contratti senza consumatori).

Oggi, sono state **rafforzate le attività di controllo dell’AGCM e le sanzioni**

Clausole vessatorie nel codice civile

ai sensi dell'art. 1341 c.c.
richiedono una "doppia sottoscrizione":

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



Clausole vessatorie nel codice del consumo

ai sensi dell'art. 33 codice del consumo

richiedono una "specifica negoziazione" e si presumono vessatorie:

- a) escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista;
- b) escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista;
- c) escludere o limitare l'opportunità da parte del consumatore della compensazione di un debito nei confronti del professionista con un credito vantato nei confronti di quest'ultimo;
- d) prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà;
- e) consentire al professionista di trattenere una somma di denaro versata dal consumatore se quest'ultimo non conclude il contratto o recede da esso, senza prevedere il diritto del consumatore di esigere dal professionista il doppio della somma corrisposta se è quest'ultimo a non concludere il contratto oppure a recedere;
- f) imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo;

- g) riconoscere al solo professionista e non anche al consumatore la facoltà di recedere dal contratto, nonché consentire al professionista di trattenere anche solo in parte la somma versata dal consumatore a titolo di corrispettivo per prestazioni non ancora adempiute, quando sia il professionista a recedere dal contratto;
- h) consentire al professionista di recedere da contratti a tempo indeterminato senza un ragionevole preavviso, tranne nel caso di giusta causa;
- i) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione;
- l) prevedere l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto;
- m) consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso;
- n) stabilire che il prezzo dei beni o dei servizi sia determinato al momento della consegna o della prestazione;
- o) consentire al professionista di aumentare il prezzo del bene o del servizio senza che il consumatore possa recedere se il prezzo finale è eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto;
- p) riservare al professionista il potere di accertare la conformità del bene venduto o del servizio prestato a quello previsto nel contratto o conferirgli il diritto esclusivo d'interpretare una clausola qualsiasi del contratto;
- q) limitare la responsabilità del professionista rispetto alle obbligazioni derivanti dai contratti stipulati in suo nome dai mandatari o subordinare l'adempimento delle suddette obbligazioni al rispetto di particolari formalità;

- r) limitare o escludere l'opponibilità dell'eccezione d'inadempimento da parte del consumatore;
- s) consentire al professionista di sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti dal contratto, anche nel caso di preventivo consenso del consumatore, qualora risulti diminuita la tutela dei diritti di quest'ultimo;
- t) sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;
- u) stabilire come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;
- v) prevedere l'alienazione di un diritto o l'assunzione di un obbligo come subordinati ad una condizione sospensiva dipendente dalla mera volontà del professionista a fronte di un'obbligazione immediatamente efficace del consumatore. E' fatto salvo il disposto dell'articolo 1355 del codice civile;
- v-bis) imporre al consumatore che voglia accedere ad una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V, di rivolgersi esclusivamente ad un'unica tipologia di organismi ADR o ad un unico organismo ADR;
- v-ter) rendere eccessivamente difficile per il consumatore l'esperimento della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V.

(Siamo arrivati a "v-ter", ed è una lista aperta!)

Come fare per renderle **efficaci**?

Controparte non consumatore (Codice Civile)

1) **prima firma** del contratto

2) **seconda firma** per l'approvazione specifica delle clausole vessatorie

Vietato cumulativo della gran parte delle condizioni contrattuali (Cass. 6733/2008)

Vietata approvazione di clausole vessatorie incluse, assieme a clausole comuni, in un unico articolo (Cass. 24262/2008)

Controparte consumatore (Codice del Consumo)

Come provo la "**specificata trattativa**" in un contratto **point & click**?

E perché rischiare?

con tutta probabilità saranno considerate inefficaci / nulle

+ rischio anche le sanzioni comminate dall'AGCM

Art. 37-bis, comma 2-bis. Qualora l'Autorità accerti, in alcuno dei contratti di cui al comma 1, l'utilizzo di clausole vessatorie come definite all'articolo 33, comma 1, applica una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di...

- sanzione amministrativa pecuniaria da **5.000 euro a 10.000.000 euro**, tenuto conto della gravità e della durata della violazione ed anche delle condizioni economiche e patrimoniali del professionista

- **4% del fatturato annuo** del professionista realizzato in Italia ovvero negli Stati membri dell'Unione europea interessati dalla relativa violazione.

Grazie per l'attenzione!



Attenzione: le slide che precedono esprimono opinioni personali dell'autore,
e non sono pensate per sostituire un parere professionale qualificato.