CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI

In collaborazione con

BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

E-COMMERCE: il canale strategico da gestire e potenziare

26 OTTOBRE 2021

E-COMMERCE: IL CANALE STRATEGICO DA GESTIRE E POTENZIARE

RELATORI
AVV. TOMMASO MANCINI
AVV. FLAVIA SABBATINI

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI

In collaborazione con

BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

PREMESSE TERMINOLOGICHE

COSA SI INTENDE PER COMMERCIO ELETTRONICO?

Con la locuzione "**commercio elettronico**" si indica solitamente l'acquisto di beni o servizi attraverso un **processo elettronico**.

CONTRATTI CONCLUSI PER VIA ELETTRONICA

Contratti conclusi a distanza con apparecchi elettronici

(telefono, fax, …)

CONTRATTI TELEMATICI

Contratti conclusi per via telematica, vale a dire conclusi a distanza sfruttando l'informatica (linguaggio binario).

Si distinguono in:

- Contratti conclusi via *World Wide Web*
- Contratti conclusi tramite posta elettronica (sfrutta un protocollo diverso dal *World Wide Web)*

COMMERCIO ELETTRONICO

DIRETTO

Ha ad oggetto lo scambio di beni o servizi per i quali sia la conclusione del contratto che la sua esecuzione avvengono attraverso la telematica.
Ciò è possibile quando si tratti di beni o servizi digitali o digitalizzabili (ad esempio software, e-book, musica, attività di consulenza, ecc.)

INDIRETTO

Ha ad oggetto lo scambio di beni o servizi per i quali:

- ✓ la conclusione del contratto avviene attraverso un processo telematico
- ✓ mentre l'esecuzione del contratto avviene tramite i canali tradizionali, la posta e i vettori commerciali.

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

I BUSINESS MODEL PER VENDERE SU INTERNET

I PRINCIPALI PLAYERS DELL' E-COMMERCE

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

DIVERSI MODI DI VENDERE ON-LINE

1) portale e-commerce «aziendale» gestito direttamente dalla azienda	2) portale e-commerce «aziendale» affidato in gestione a terzi
3) portali e-commerce di terzi che operano come intermediari	4) vendita a portali e-commerce di e/o shopping club che rivendono su internet

1) VENDITA TRAMITE PORTALE «AZIENDALE» GESTITO DIRETTAMENTE DALL'AZIENDA

VANTAGGI

Massima **autonomia e libertà** di adattare l'attività di vendita on-line in funzione delle proprie strategie di analisi, commerciali e di marketing

SVANTAGGI

Complessità nella gestione dei rapporti con tutti gli altri "attori" dell'e-commerce e delle attività connesse alla vendita (dal marketing alla gestione delle singole vendite, fino alla gestione dei resi)

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

2) VENDITA TRAMITE PORTALE «AZIENDALE» AFFIDATO IN GESTIONE A TERZI

L'outsourcer **opera in modo analogo a un distributore online**, che acquista i prodotti dall'azienda produttrice e li rivende online sul portale recante i marchi e i segni distintivi di quest'ultima.

In tal modo, **l'azienda produttrice si libera di tutti gli adempimenti connessi alla vendita online**, che vengono affidati alla società terza di gestione del portale.

L'azienda produttrice, comunque, deve negoziare e concordare con la società terza tutti i termini e le condizioni inerenti:

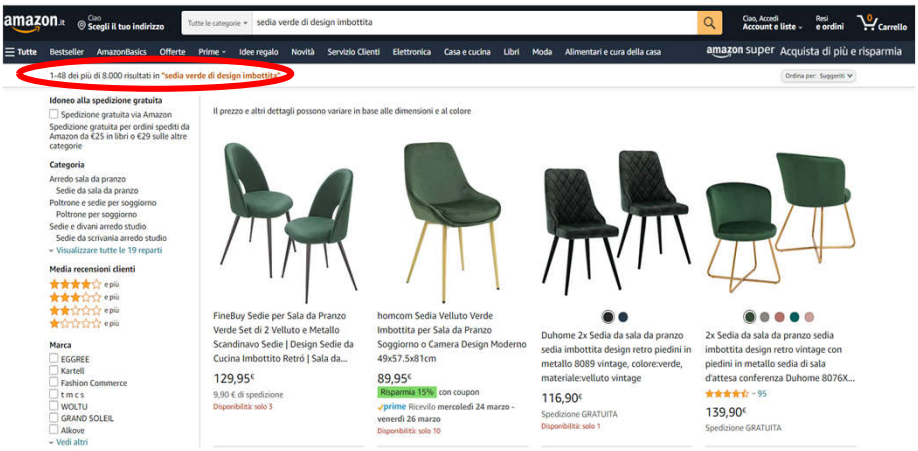
- alle vendite dall'azienda produttrice alla società che gestisce il portale (**sell-in**);
- alla creazione/gestione del portale e alle vendite successivamente effettuate on-line dalla società che gestisce il portale (**sell-out**).

3) VENDITA TRAMITE INTERMEDIARI OPERANTI SU INTERNET

Sono colossi dell'e-commerce che procacciano vendite on-line all'azienda produttrice e, frequentemente, prestano servizi accessori alla vendita (es. Amazon Marketplace).

amazon marketplace

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance



4) VENDITA A PORTALI E-COMMERCE E/O SHOPPING CLUB SPECIALIZZATI CHE RIVENDONO SU INTERNET

Il gestore del portale di e-commerce acquista i prodotti dall'azienda produttrice e li distribuisce on-line in nome e per conto proprio.

Le principali criticità che l'azienda produttrice deve presidiare sono le criticità generalmente rinvenibili nei contratti con distributori.

zalando

YOOX.COM Veepee

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

STRATEGIE A MONTE

COORDINAMENTO DELL'E-COMMERCE CON L'ATTIVITÀ DELLA PROPRIA RETE VENDITA (AGENTI E DISTRIBUTORI)

L'IMPATTO DELLE VENDITE ON-LINE SULL'ATTIVITÀ DEI PROPRI AGENTI E DISTRIBUTORI

L'attività di vendita su internet deve essere necessariamente **coordinata con le attività della propria rete vendita "off-line",** vale a dire la rete di agenti e distributori.

ATTENZIONE ALLE ESCLUSIVE TERRITORIALI !

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

Cosa può accadere?

L'azienda esegue vendite su internet a **clienti** che si trovano sul **territorio attribuito in esclusiva** a

un agente commerciale

un distributore

Possibili conseguenze sui rapporti di agenzia

L'**agente esclusivo** potrebbe:

- richiedere il pagamento della **provvigione** contrattuale «indiretta» in relazione alle vendite internet effettuate dall'azienda sul suo territorio esclusivo;
- contestare all'azienda la **violazione della esclusiva**;
- **risolvere il contratto** di agenzia per inadempimento dell'azienda preponente e richiedere il pagamento dell'**indennità** di fine rapporto e il risarcimento dei **danni** subiti

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

Possibili conseguenze sui rapporti di distribuzione

Analogamente, il **distributore esclusivo** potrebbe:

- richiedere il pagamento di una **commissione** in relazione alle vendite internet effettuate dall'azienda sul suo territorio esclusivo;
- contestare all'azienda fornitrice la **violazione della esclusiva**;
- **risolvere il contratto** di distribuzione per inadempimento dell'azienda fornitrice e richiedere alla stessa il risarcimento di tutti i **danni** subiti (danni relativi alle vendite eseguite su internet, investimenti non ammortizzati, ecc.).

COME TUTELARSI?

Soluzione contrattuale: riservarsi espressamente nel contratto di agenzia o di distribuzione il diritto di effettuare vendite e-commerce – dirette e indirette – all'interno del territorio contrattuale

REMINDER PER LE AZIENDE: controllare i contratti già stipulati e aggiornare i modelli contrattuali in uso

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

Provvigioni

Per quanto concerne le **provvigioni**, nei contratti di agenzia/distribuzione sarà opportuno prevedere, a seconda dei casi, che l'agente/distributore

non avrà diritto ad alcuna provvigione/compenso sulle vendite e-commerce.

avrà diritto ad una provvigione/compenso sulle vendite e-commerce

LA STRATEGIA OMNICHANNEL
O2O sales coordination

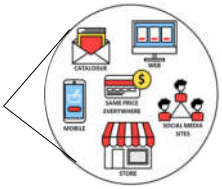
Completa integrazione tra reti distributive off-line e on-line al fine di fornire al cliente una migliore esperienza d'acquisto

CLIENTE

- vuole facilmente **trovare, valutare e comparare** i prodotti in uno store fisico nonché via Internet tramite qualsiasi device (computer, tablet, smartphone,…)
- vuole acquistare i prodotti al **minor prezzo possibile** ed ottenerli nel **minor tempo possibile**

AZIENDA

- vuole assicurare una **coerente presentazione** dei propri prodotti e del proprio brand, sia off-line che online
- vuole **evitare** la **competizione interna** tra i membri della propria rete distributiva (distributori offline/online)



Per realizzare tali obiettivi l'azienda deve organizzare e gestire la propria rete distributiva (offline/online) in modo **coordinato e uniforme.**

In particolare, l'azienda dovrà:

- dotarsi di **linee guida per distributori offline/online** volte a disciplinare in maniera uniforme la presentazione dei prodotti, del marchio, la politica dei prezzi
- strutturare e gestire contrattualmente la propria rete distributiva in modo tale che **ogni partecipante al processo di vendita riceva una remunerazione (fee)** per l'attività prestata

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

LA REGOLAMENTAZIONE CONTRATTUALE DELLE VENDITE ONLINE

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI

In collaborazione con

BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

NORMATIVA APPLICABILE

D. Lgs. 82/2005, relativo al documento informatico e alle firme elettroniche - **Codice dell'Amministrazione Digitale** (**CAD**)

Direttiva 83/2011/UE, recepita in Italia con il D. Lgs. 21/2014, sui diritti dei consumatori

Reg. UE 1215/2012 sulla competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale - **Regolamento Bruxelles I bis**

Direttiva 31/2000/CE, recepita in Italia con il **D. Lgs. 70/2003**, su taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, con particolare riferimento al **commercio elettronico**

D. Lgs. 206/2005 **Codice del consumo**

Regolamento CE 593/2008 sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali - **Regolamento Roma I**

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI

In collaborazione con

BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

Regolamento UE 524/2013 sulla **risoluzione delle controversie online (ODR) dei consumatori**

Direttiva 2019/771/UE relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita dei beni «Sale of Good Directive»

Direttiva UE 11/2013 sulla **risoluzione alternativa delle controversie (ADR)** dei consumatori

Direttive 2019/770/UE relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e dei servizi «Digital Content Directive»

Direttiva 2019/2161/UE volta a migliorare e modernizzare le norme comunitarie in parte rivolte alla specifica protezione dei consumatori che acquistano online «Ominbus Directive»

LE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Le vendite sono regolate innanzitutto dalle Condizioni Generali di Vendita (CGV)

particolarità e/o criticità nell'ambito dell'e-commerce

- Comunicazione all'acquirente
- Approvazione
- Contenuto conforme alla legge

Comunicazione delle CGV all'acquirente - 1

Regola generale
(art. 1341 cod. civ.)

Le CGV devono essere rese conoscibili all'acquirente **prima della conclusione del contratto di vendita**

Comunicazione delle CGV all'acquirente - 2

Nei contratti telematici?

Varie previsioni di legge disciplinano l'argomento.

Ad esempio è previsto che nei contratti telematici, ovvero ogni contratto concluso a distanza mediante l'utilizzo di strumenti di trasmissione telematica delle informazioni, "le clausole e le condizioni generali del contratto proposte al destinatario **devono essere messe a sua disposizione in modo che gli sia consentita la memorizzazione e la riproduzione**" (art. 12, comma 3, D.lgs. 70/2003).

Comunicazione delle CGV all'acquirente - 3

Come mettere in pratica tali previsioni?

a. pubblicare le CGV in una apposita sezione del sito facilmente individuabile dall'utente - potenziale acquirente **(footer)**

b. rendere accessibili all'utente le CGV in ogni fase della compilazione del modulo d'ordine, mediante la predisposizione di un apposito *link* di rinvio.

Comunicazione delle CGV all'acquirente - 4

Come mettere in pratica tali previsioni?

c. rendere memorizzabili e riproducibili le CGV da parte dell'utente mediante *download* o mediante altro strumento che ne consenta la memorizzazione e la riproduzione.

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

APPROVAZIONE DELLE CGV: IL «PROBLEMA» DELLE CLAUSOLE VESSATORIE

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI

In collaborazione con

BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

LE CLAUSOLE VESSATORIE CONTENUTE NELLE CGV - 1

CLAUSOLE VESSATORIE ELENCATE ALL'ART. 1341 CODICE CIVILE

"In ogni caso **non hanno effetto, se non sono specificamente approvate per iscritto**, le condizioni che stabiliscono, a favore di colui che le ha predisposte, limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere dal contratto o di sospenderne l'esecuzione, ovvero 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 o deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria" (art. 1341 cod. civ.)

[doppia apposizione della firma in calce al contratto]

- **Si applicano alle vendite B2B e alle vendite B2C**

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI

In collaborazione con

BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

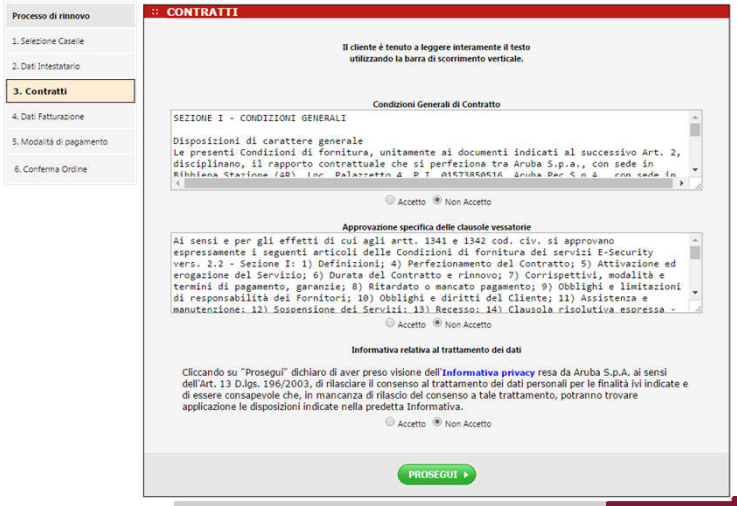
LE CLAUSOLE VESSATORIE CONTENUTE NELLE CGV - 2

L'APPROVAZIONE DELLE CLAUSOLE VESSATORIE NEI RAPPORTI B2B

- Le clausole vessatorie non hanno effetto se non sono specificamente **approvate per iscritto** (art. 1341 cod. civ.)
- La più diffusa modalità di conclusione del contratto nell'ambito dell'e-commerce è il c.d. **point and click**
- È **dubbio** se il point and click sia idoneo a soddisfare il requisito della approvazione specifica delle clausole vessatorie
- In alcuni casi, i giudici hanno richiesto l'apposizione della **firma digitale**
- Si auspicano interpretazioni meno restrittive che rendano sufficiente la **firma elettronica semplice** (art. 20 CAD)

LE CLAUSOLE VESSATORIE CONTENUTE NELLE CGV - 3

L'APPROVAZIONE DELLE CLAUSOLE VESSATORIE NEI RAPPORTI B2B



LE CLAUSOLE VESSATORIE CONTENUTE NELLE CGV - 4

CLAUSOLE VESSATORIE AGLI ARTICOLI 33-34 CODICE DEL CONSUMO

«1. **Nel contratto concluso tra il consumatore ed il professionista 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**.
2. Si presumono vessatorie […] (art. 33 Cod. Cons.)

- Le clausole considerate vessatorie ai sensi degli articoli 33 e 34 **sono nulle** mentre il contratto rimane valido per il resto (art. 36 cod. cons.)
- Per superare la presunzione di vessatorietà/nullità, il venditore deve provare che ogni singola clausola è stata oggetto di **trattativa individuale** (art. 34 cod. cons.)
- **Si applicano solo alle vendite B2C**

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI

In collaborazione con

BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

LE CLAUSOLE VESSATORIE CONTENUTE NELLE CGV - 5

L'APPROVAZIONE DELLE CLAUSOLE VESSATORIE NEI RAPPORTI B2C

- Elenco molto lungo e non tassativo di **clausole che si presumono vessatorie per il consumatore e quindi nulle in base** al codice del consumo
- La presunzione di nullità si supera solo con la prova della **negoziazione individuale di ogni singola clausola**
- Tale **prova è impossibile da fornire**, soprattutto in ambito e-commerce
- Conviene **evitare l'inserimento di clausole vessatorie** nelle CGV online

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI

In collaborazione con

BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

ERRORI DA EVITARE NELLE CGV!

CLAUSOLE VESSATORIE O COMUNQUE NULLE

- Tutti gli articoli venduti nella categoria Outlet non godranno del diritto di reso

CLAUSOLE INUTILI (O ADDIRITTURA ESILARANTI)

3. LA VENDITA TRAMITE SERVIZIO DI COMMERCIO ELETTRONICO

3.1 Per contratto di vendita online si intende il contratto a distanza avente ad oggetto la vendita di beni mobili (di seguito Prodotti) stipulato tra il Cliente e la ditta Bricofer Group S.p.a., con il sito www.bricoferonline.it, nell'ambito di un servizio di commercio elettronico organizzato da Bricofer Group S.p.a. che, per tale scopo, impiega la tecnologia di comunicazione a distanza denominata Internet.

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI

In collaborazione con

BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

ERRORI DA EVITARE NELLE CGV!

CLAUSOLE INCOMPRENSIBILI E/O INCOERENTI

Diritto di recesso

Chi può e come attivare il recesso

Il diritto di recesso è regolato ai sensi di legge se il cliente-consumatore (ossia una persona fisica che acquista la merce per scopi non riferibili alla propria attività professionale, ovvero non effettua l'acquisto indicando nel modulo d'ordine un riferimento di Partita Iva) ha diritto di recedere dal contratto di acquisto per qualsiasi motivo.

Per esercitare tale diritto il cliente dovrà inviare a Caffeborboneonline.it una comunicazione entro 14 giorni dalla data di consegna della merce.

Tale comunicazione dovrà essere inviata con RACCOMANDATA con ricevuta di ritorno a:

MFS WEB srl
via Bartolomeo Panizza, 4
20144 Milano

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI

In collaborazione con

BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

ERRORI DA EVITARE NELLE CGV!

TECNICHE DI DRAFTING OSTILI ALL'UTENTE (ES. WALL OF TEXT)

Condizioni di utilizzo di Amazon Prime Video

Ultimo aggiornamento: 1 gennaio 2021

Benvenuto nelle Condizioni di utilizzo di Amazon Prime Video. Le presenti condizioni disciplinano il rapporto fra l'Utente e la società che fornisce allo stesso il servizio Amazon Prime Video. Tale società, a seconda del Paese in cui l'Utente è ubicato, potrà essere Amazon.com Services LLC, Amazon Digital UK Limited o una delle rispettive affiliate ("Amazon", "noi" o "ci"). L'Utente è tenuto a visitare il sito www.primevideo.com/ww-av-legal-home per scoprire l'affiliata di Amazon che gli fornisce il servizio Amazon Prime Video nonché le altre condizioni applicabili, a seconda della sua ubicazione. Il fornitore del servizio Amazon Prime Video potrebbe cambiare nel tempo, con o senza preavviso (salvo il caso in cui la legge applicabile disponga altrimenti). Invitiamo l'Utente a leggere le presenti condizioni, unitamente alla Informativa sulla privacy, alle Condizioni d'uso e alle Regole di utilizzo di Amazon Prime Video applicabili, nonché a tutte le altre norme e politiche correlate al servizio di Amazon Prime Video (comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, eventuali norme o disposizioni di utilizzo specificate in qualsiasi pagina di dettaglio di prodotto o in qualsiasi altra pagina informativa o di supporto per il servizio Amazon Prime Video) (collettivamente, il presente "Contratto"). Nel caso di Utenti ubicati nel Regno Unito, nell'Unione europea o in Brasile, l'Informativa sulla privacy, l'Informativa sui cookie e l'Informativa sugli annunci basati sugli interessi non fanno parte del presente Contratto. La versione di tali politiche e informative applicabile al caso specifico dell'Utente è disponibile per la consultazione, cosicché l'Utente possa comprendere come gestiamo le sue informazioni personali. L'Utente, ogni volta che visita, consulta o utilizza il servizio Amazon Prime Video, accetta il presente Contratto.

SUGGERIMENTI PER LA REDAZIONE DELLE CGV

IL MODO IN CUI LE CGV SONO REDATTE HA UN IMPATTO DIRETTO SULLE VENDITE OLTRECHÉ SULLE RESPONSABILITÀ DELL'AZIENDA

- Evita il fai da te
- Evita il copia-incolla e l'utilizzo di testi precompilati che sembrano andare bene per tutti (ma che spesso non sono adeguati per nessuno)
- **Affidati ad un legale d'impresa con esperienza nell'ambito e-commerce**

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

IL CONTENUTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Le CGV per l'e-commerce, così come tutta la relativa procedura di conclusione del contratto, devono rispettare le

norme comunitarie e nazionali

sul commercio elettronico e sulla tutela dei consumatori

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

DALLA PROSPETTIVA NAZIONALE

D. Lgs. 70/2003 sul commercio elettronico

- obblighi informativi pre-contrattuali

Codice del Consumo

- obblighi informativi pre-contrattuali
- diritto di recesso del consumatore
- garanzia su prodotto
- clausole vessatorie (c.d. abusive)

OBBLIGHI INFORMATIVI PRECONTRATTUALI

normativa sul commercio elettronico D.lgs. 70/2003 ← Obblighi informativi precontrattuali a favore dell'acquirente sono previsti da: → **normativa sui consumatori** **Codice del consumo**

ATTENZIONE!

Le due normative presentano delle sovrapposizioni!

L'**articolo 49 del Codice del Consumo** prevede che:

- gli **obblighi di informazione** contenuti nelle due normative **sono complementari** tra loro, tuttavia
- **in caso di conflitto prevale la disposizione del Codice del Consumo**.

OBBLIGHI INFORMATIVI PRECONTRATTUALI

NORMATIVA SUL COMMERCIO ELETTRONICO (D.LGS. 70/2003)

- **Art. 7** informazioni generali obbligatorie
- **Art. 12** informazioni dirette alla conclusione del contratto
- **Art. 13** informazioni relative all'inoltro dell'ordine
- **Art. 21** sanzioni

Articolo 7 del D. Lgs. 70/2003
Informazioni generali obbligatorie

Obblighi informativi che **investono i dati identificativi del venditore**, che deve rendere facilmente accessibili ai potenziali acquirenti:

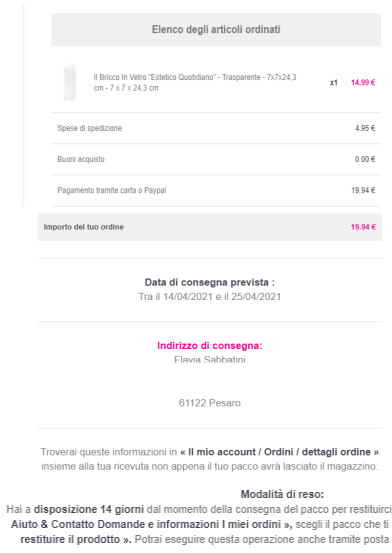
- le **informazioni idonee ad identificarlo** (es. **nome**, **denominazione** o **ragione sociale**; **domicilio** o **sede legale,** il numero o al registro delle imprese..)
- I **dati che permettono di contattarlo e comunicarci** rapidamente e direttamente, (es. l'**indirizzo e-mail, numero di telefono..)**

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

Articolo 12 del D. Lgs 70/2003
Informazioni dirette alla conclusione del contratto

Il venditore, **salvo diverso accordo tra parti che non siano consumatori**, deve fornire in modo **chiaro**, **comprensibile** ed **inequivocabile**, **prima dell'inoltro dell'ordine** dell'acquirente, le seguenti informazioni

- le **fasi tecniche da seguire** per la conclusione del contratto
- il modo in cui il contratto concluso sarà **archiviato** e le relative **modalità di accesso**
- i **mezzi tecnici** per **individuare e correggere gli errori di inserimento** dei dati prima di inoltrare l'ordine
- le **lingue** a disposizione per concludere il contratto oltre all'italiano
- l'indicazione degli **strumenti di composizion e delle controversie**


Elenco degli articoli ordinati

Il Bricco In Vetro "Estetico Quotidiano" - Trasparente - 7x7x24.3 cm - 7 x 7 x 24,3 cm x1 14.99 €

Spese di spedizione 4.95 €

Buoni acquisto 0.00 €

Pagamento tramite carta o Paypal 19.94 €

Importo del tuo ordine 19.94 €

Data di consegna prevista :
Tra il 14/04/2021 e il 25/04/2021

Indirizzo di consegna:
Flavia Sabbatini

61122 Pesaro

Troverai queste informazioni in « Il mio account / Ordini / dettagli ordine » insieme alla tua ricevuta non appena il tuo pacco avrà lasciato il magazzino.

Modalità di reso:
Hai a disposizione 14 giorni dal momento della consegna del pacco per restituirci uno o più articoli. Per farlo, vai su « Aiuto & Contatto Domande e informazioni I miei ordini », scegli il pacco che ti interessa, poi clicca su « Desidero restituire il prodotto ». Potrai eseguire questa operazione anche tramite posta compilando il modulo in allegato.

Articolo 13 del D. Lgs 70/2003
Inoltro dell'ordine

Il prestatore **deve**, **senza ingiustificato ritardo e per via telematica**, **accusare ricevuta dell'ordine** del destinatario contenente:

- un **riepilogo** delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto
- le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del bene o del servizio
- l'indicazione dettagliata del prezzo, dei mezzi di pagamento;
- del recesso
- dei costi di consegna
- dei tributi applicabili

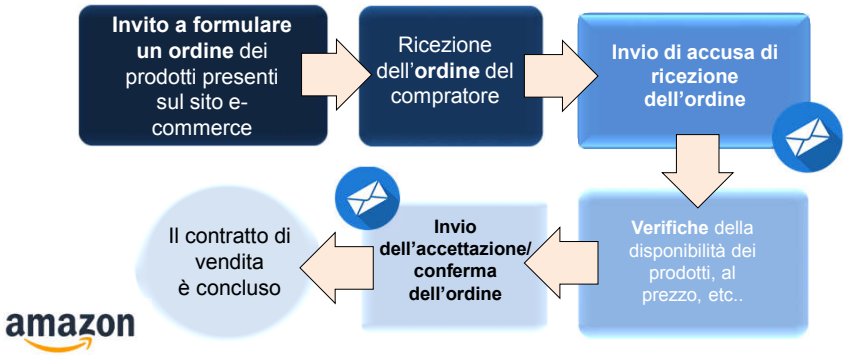
MA ATTENZIONE

L'invio di una comunicazione da parte del venditore non sempre corrisponde al momento di conclusione del contratto.

Strutturate il sito e il procedimento di acquisto a seconda delle vostre esigenze.

Modalità di conclusione del contratto – caso 1

Modalità di conclusione del contratto – caso 2



amazon

1° mail Il tuo acquisto si concluderà soltanto nel momento in cui riceverai l'e-mail che conferma la spedizione degli articoli.

2° mail 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.
Ti confermiamo che l'importo relativo agli articoli inclusi in questa spedizione è stato addebitato sul metodo di pagamento prescelto. La nostra politica prevede, infatti, che l'addebito degli articoli acquistati su Amazon avvenga soltanto nel momento in cui gli articoli vengono spediti.

Gli obblighi informativi previsti dagli **articoli 12 e 13 del D. Lgs 70/2003** sono

derogabili nei contratti tra professionisti **(B2B)**

inderogabili nei contratti con consumatori **(B2C)**

ATTENZIONE

Non si applicano ai contratti conclusi esclusivamente mediante scambio di messaggi di posta elettronica o comunicazioni individuali equivalenti.

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

OBBLIGHI INFORMATIVI PRECONTRATTUALI

NORMATIVA DEL CODICE DEL CONSUMO

- **Art. 47** esclusioni
- **Art. 49** obblighi di informazione nei contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali
- **Art. 51** requisiti formali per i contratti a distanza

Articolo 47 del Codice del Consumo
ESCLUSIONI

Per alcuni contratti non trovano applicazione alcune delle tutele previste dal Codice del Consumo

Esempi:

- Contratti aventi ad oggetto la creazione di **beni immobili** o la costituzione o il trasferimento di diritti su beni immobili
- Contratti per i servizi sociali, di assistenza sanitaria, di attività di azzardo, di servizi finanziari
- Contratti che attengono a **viaggi**, **le vacanze ed i circuiti "tutto compreso"**
- Contratti di **servizi di trasporto passeggeri**, fatti salvi gli obblighi informativi in merito all'obbligo di pagare, alle tariffe per l'utilizzo di mezzi di pagamento e ai pagamenti supplementari

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

Articolo 49 del Codice del Consumo
Obblighi di informazione nei contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto, il professionista fornisce al consumatore alcune informazioni in **maniera chiara e comprensibile**

QUALI INFORMAZIONI DEVE FORNIRE IL VENDITORE AI SENSI DELL'ART. 49 DEL CODICE DEL CONSUMO

(a) **caratteristiche principali dei beni o servizi**, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi

(b) **l'identità del professionista**

(c) l'**indirizzo geografico dove il professionista è stabilito** e il **suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico**, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista

-continua-

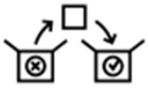
CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

(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**

(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;

-continua-



(h)
in caso di sussistenza di un **diritto di recesso**, **le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto** conformemente all'articolo 54, comma 1, nonché **il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B**

(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)
……
……
……
…..

(m)
se **non è previsto un diritto di recesso**, **l'informazione che il consumatore non beneficerà di un diritto di recesso** o, se del caso, **le circostanze in cui il consumatore perde il diritto di recesso**

-continua-

(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)
……
……
……
….

(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

-continua-

(r) (s)
……
……
……
….

(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.

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

ATTENZIONE!

Tali informazioni costituiscono **parte integrante del contratto.**

Se il professionista non adempie agli **obblighi di informazione sulle spese aggiuntive** [.....] o **sui costi della restituzione dei beni** [.....] **il consumatore NON deve sostenere tali spese o costi aggiuntivi**.

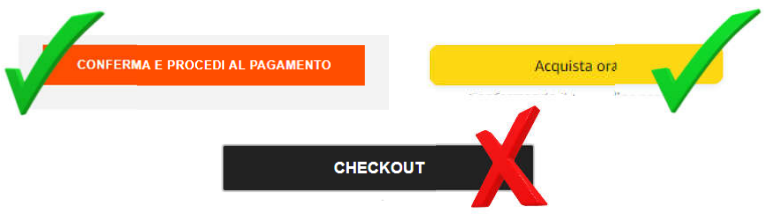
L'**onere della prova** relativo all'**adempimento degli obblighi di informazione** di cui alla presente sezione incombe **sul professionista.**

Articolo 51 del Codice del Consumo
REQUISITI FORMALI PER I CONTRATTI A DISTANZA

Il **professionista** deve mettere a disposizione del consumatore **le informazioni precontrattuali in un linguaggio semplice e comprensibile**.

Se **un contratto a distanza** che deve essere **concluso con mezzi elettronici** impone al consumatore **l'obbligo di pagare**, il professionista gli comunica in modo chiaro ed evidente le informazioni sulle caratteristiche del bene, il prezzo totale, la durata del contratto, **direttamente prima che il consumatore inoltri l'ordine**.

Il venditore deve garantire che, al momento dell'inoltro dell'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare.
Se l'inoltro dell'ordine implica la pressione di un pulsante, il pulsante deve riportare le parole **"ordine con obbligo di pagare"** o una **formulazione corrispondente inequivocabile**.



Se il professionista non osserva tali disposizioni, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine

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

Esempio di un footer

Il venditore deve trasmettere al consumatore la **conferma della conclusione del contratto su un mezzo durevole**, entro un termine ragionevole e **al più tardi al momento della consegna dei beni** oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio.

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

IL DIRITTO DI RECESSO DEL CONSUMATORE

«Diritto al ripensamento»

IL DIRITTO DI RECESSO DEL CONSUMATORE

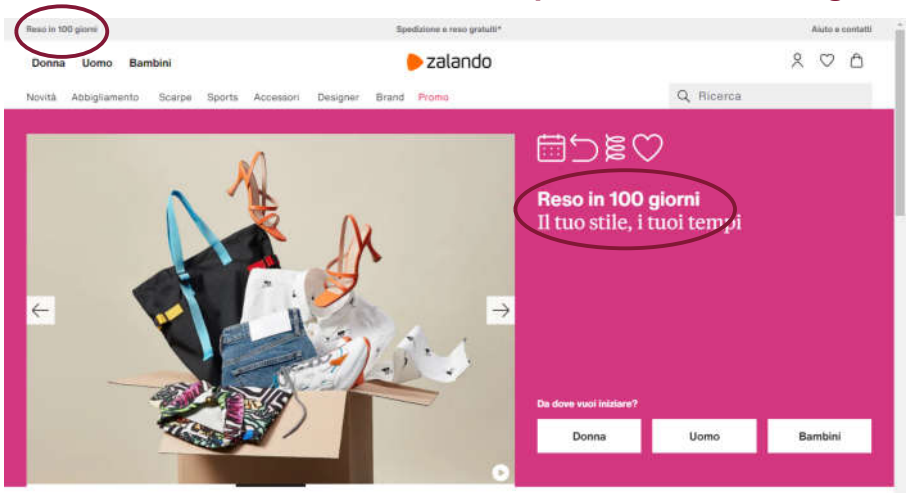
Gli **articoli 52 e ss.** del Codice del Consumo disciplinano il **diritto di recesso** e le **modalità di esercizio** di tale diritto

Articolo 52 del Codice del Consumo Diritto di recesso

Il consumatore dispone di **quattordici giorni** per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali **senza dover fornire alcuna motivazione** e **senza dover sostenere costi**.

Il periodo di recesso di **quattordici giorni** decorre:
a) dal giorno della **conclusione del contratto**, nel caso di **contratti di servizi**;
b) dal giorno in cui il **consumatore acquisisce il possesso fisico dei beni**, nel caso di **contratti di vendita**.

Il diritto di recesso anche come politica di marketing..



Articolo 54 del Codice del Consumo
Esercizio del diritto di recesso

Il consumatore, prima della scadenza del periodo di recesso, **informa** il professionista della sua **decisione di esercitare il diritto di recesso** dal contratto

→ utilizzando il **modulo tipo di recesso** indicato nel Codice del Consumo

→ presentare una **qualsiasi altra dichiarazione esplicita** della sua decisione di recedere dal contratto

Il professionista può anche offrire al consumatore l'opzione di compilare e inviare elettronicamente il modulo di recesso o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita sul suo sito web.
In tali casi, deve comunicare senza indugio al consumatore una conferma di ricevimento, su un supporto durevole, del recesso esercitato.

Obbligo di informazione sul diritto di recesso

L'informativa sul diritto di recesso rientra tra gli **obblighi di informativa precontrattuale** ai sensi del Codice del Consumo a carico del venditore.

La **violazione** dell'obbligo informativo comporta **l'estensione del termine** per l'esercizio del diritto di recesso di **ulteriori 12 mesi** rispetto ai 14 giorni iniziali.

Articolo 55 del Codice del Consumo
Effetti del recesso

L'esercizio del diritto di recesso **pone termine agli obblighi** delle parti di:

a) **eseguire il contratto a distanza** ; oppure

b) **concludere un contratto a distanza** nei casi in cui un'offerta sia stata fatta dal consumatore.

Ma quali sono gli **obblighi** a carico del **professionista** e del **consumatore**?

Articolo 56 del Codice del Consumo
Obblighi del PROFESSIONISTA in caso di recesso

a) deve **rimborsare tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore**, (spese di consegna incluse), senza ritardo e comunque **entro quattordici giorni** dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere

b) Deve eseguire **il rimborso** utilizzando **lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore** per la transazione iniziale [...] **È nulla qualsiasi clausola che preveda limitazioni al rimborso delle somme versate in conseguenza del recesso.**

c) non è tenuto a rimborsare i costi supplementari, qualora il consumatore abbia scelto espressamente un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso di consegna offerto dal professionista.

d) può trattenere il rimborso 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.

Articolo 57 del Codice del Consumo
Obblighi del CONSUMATORE in caso di recesso

a) deve **restituire i beni o al professionista** o a un terzo autorizzato, **entro quattordici giorni** dalla data in cui ha comunicato al professionista il suo recesso

b) deve **sostenere solo il costo diretto della restituzione dei beni**, **a meno che il professionista non abbia concordato di sostenerlo o abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a carico del consumatore**

c) è responsabile della diminuzione del valore dei beni risultante da una **manipolazione** dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni

d) non è in alcun caso responsabile per la diminuzione del valore dei beni se il professionista ha omesso di informare il consumatore del suo diritto di recesso

L'esercizio del diritto di recesso non comporta alcuna responsabilità per il consumatore.

Art. 59 del Codice del Consumo
Eccezioni al diritto di recesso

Il diritto di recesso **NON** è esercitabile per:

contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'**accordo espresso** del consumatore	beni **su misura o personaliz-zati** (es. camicia con iniziali)	beni che si **deteriorano o scadono rapidamente** (es. alimenti)	**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 (es. mascherine, dispositivi medici, indumenti intimi)	**contenuto digitale su un supporto non materiale** (**download**) se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore (es. film)	[…]

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

DISPOSIZIONI RELATIVE AI PAGAMENTI

1. Gli strumenti di pagamento accettati dal venditore devo essere indicati nell'**informativa** precontrattuale (art. 49, comma 1, Cod. Cons.)
2. I professionisti non possono imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, **spese** per l'uso di detti strumenti […] **che superino quelle sostenute dal professionista** (art. 62, comma 1, Cod. Cons.).
3. L'istituto di emissione della carta di pagamento riaccredita al consumatore i pagamenti in caso:
   - ✓ di **addebitamento eccedente** rispetto al prezzo pattuito, ovvero
   - ✓ di **uso fraudolento** della propria carta di pagamento **da parte del professionista o di un terzo**.

L'istituto di emissione della carta di pagamento ha diritto di addebitare al professionista le somme riaccreditate al consumatore (art. 62, comma 2, del Codice del Consumo).

LA GARANZIA SUL PRODOTTO SPETTANTE AL CONSUMATORE

(ARTICOLI 128-135 CODICE CONSUMO)

GARANZIA SUL PRODOTTO NEL CODICE DEL CONSUMO – 1

Art. 129 - Conformità al contratto

Il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore **beni conformi** al contratto di vendita, ed è responsabile nei suoi confronti per qualsiasi **difetto di conformità** esistente al momento della consegna del bene, e che si manifesti entro il termine di **2 (due) anni** dalla consegna.

Bene conforme
Bene idoneo all'uso, conforme alla descrizione, presenta le qualità che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi

GARANZIA SUL PRODOTTO NEL CODICE DEL CONSUMO - 2

Art. 130 - I rimedi in garanzia a favore del consumatore

In caso di **difetto di conformità** il consumatore, a sua scelta, può chiedere al venditore:

1. la **riparazione** del bene, o
2. la **sostituzione** del bene.

In alternativa, solo al ricorrere di determinate circostanze:

3. una **congrua riduzione del prezzo**; o
4. la **risoluzione del contratto**.

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

GARANZIA SUL PRODOTTO NEL CODICE DEL CONSUMO – 3

Art. 132 - Termini di decadenza e prescrizione per l'esercizio dei rimedi

In caso di difetto di conformità il consumatore deve:

1. a pena di decadenza, **denunciare** i difetti di conformità presenti sul prodotto **entro 2 (due) mesi** dalla data della scoperta;
2. a pena di prescrizione, **esercitare l'azione entro 26 (ventisei) mesi dalla consegna** del bene.

GARANZIA SUL PRODOTTO NEL CODICE DEL CONSUMO – 4

Art. 133 - La garanzia commerciale

Il **produttore e/o il venditore** possono rilasciare al consumatore una propria garanzia (cosiddetta "**garanzia commerciale**"), **ulteriore rispetto alla garanzia legale biennale**, al fine di offrirgli, senza costi supplementari, una tutela più estesa rispetto a quella già riconosciutagli dalla garanzia legale di 2 anni.

La garanzia commerciale, pertanto, **si aggiunge a quella legale**, **ma non la esclude**.

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE NEL COMMERCIO ELETTRONICO

LEGGE APPLICABILE

Due ipotesi

- contratti stipulati **con acquirenti italiani**
- contratti stipulati con **acquirenti di paesi esteri**

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

CONTRATTI STIPULATI CON ACQUIRENTI ITALIANI

Principio generale
il contratto di vendita è regolato dalla **legge italiana**.

Sono ammesse deroghe, ma la scelta di una legge straniera non può comunque pregiudicare l'applicazione delle disposizioni inderogabili della legge italiana (art. 3, comma 3, Regolamento Roma I).

Costituiscono **disposizioni inderogabili tutte le disposizioni del codice del consumo relative alla tutela del consumatore**.

CONTRATTI STIPULATI CON ACQUIRENTI ESTERI

Principio generale
libertà di scelta della legge applicabile al contratto
(art. 57 della legge 218/1995 e art. 3, comma 1, Regolamento Roma I).

La libertà di scelta della legge incontra tuttavia dei **limiti** se l'acquirente estero è un **consumatore residente nell'Unione Europea**.

CONTRATTI STIPULATI CON

CONSUMATORE UE

Art. 6 del Regolamento Roma I:

- un contratto concluso da un consumatore e un professionista **è disciplinato dalla legge del paese nel quale il consumatore ha la residenza abituale**;
- **la scelta della legge di un altro paese non priva il consumatore della protezione assicuratagli dalla legge del proprio paese**.

CONSUMATORE EXTRA-UE

Se l'acquirente estero è un consumatore residente al di fuori dell'Unione Europea, è **verosimile che, parimenti, non si possa derogare, in senso sfavorevole al consumatore, alle disposizioni della legge del paese in cui risiede** il consumatore.

RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Due ipotesi

contratti stipulati con **acquirenti italiani**	contratti stipulati con **acquirenti esteri**

CONTRATTI STIPULATI CON ACQUIRENTI ITALIANI

La giurisdizione spetta ai **giudici italiani**.

In caso di acquisto effettuato da un consumatore, la competenza territoriale a decidere le controversie spetta inderogabilmente al **giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore** (art. 66-bis del Codice del Consumo).

CONTRATTI STIPULATI CON

CONSUMATORI UE

Art. 18 del Reg. UE 1215/2012:

- il **consumatore** **può scegliere** se agire avanti alle autorità dello Stato membro in cui è **domiciliato il professionista** **oppure** avanti alle autorità giurisdizionali dello **Stato in cui è domiciliato il consumatore**.
- Il **professionista** può agire in giudizio contro il consumatore **solo** avanti alle autorità giurisdizionali dello Stato membro in cui è **domiciliato il consumatore**

CONSUMATORI EXTRA-UE

Principio generale: **libertà di scelta della giurisdizione**.

La libertà di scelta della giurisdizione può tuttavia incontrare dei **limiti** quando l'acquirente estero è un **consumatore**

PIATTAFORMA ODR – ONLINE DISPUTE RESOLUTION

Regolamento UE 524/2013 (**Regolamento sull'ODR per i consumatori**) ha istituito la piattaforma web dell'UE per la risoluzione online delle controversie tra professionisti e consumatori.

La **piattaforma ODR** è accessibile ai consumatori e ai professionisti dell'UE al seguente link
http://ec.europa.eu/odr

Il **professionista** che opera con i consumatori **è obbligato** a fornire il link

- nell'email se l'offerta è inviata mediante posta elettronica
- nel proprio sito e-commerce
- nelle CGV

SVILUPPI NORMATIVI DELLE VENDITE AI CONSUMATORI

NEW DEAL PER I CONSUMATORI

NEW DEAL PER I CONSUMATORI
Obiettivi principali

Armonizzare gli aspetti concernenti i **contratti di fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali**, all'interno del **mercato unico digitale**

Armonizzare le normative tra tutti gli Stati membri

Rassicurare e tutelare i consumatori nell'effettuare acquisti transfrontalieri, offrendo maggiore **chiarezza e trasparenza**

Consentire alle imprese che offrono contenuti o servizi digitali oltre frontiera di **evitare di affrontare costi aggiuntivi**

Introduzione di **misure contro pratiche commerciali sleali** ed ingannevoli

NEW DEAL PER I CONSUMATORI
4 DIRETTIVE FONDAMENTALI

Avrebbero dovuto essere recepite il 1 luglio 2021 (ad oggi è stato approvato lo schema di decreto). Dovrebbero trovare applicazione applicazione dal 1 gennaio 2022

Direttiva 2019/770/UE
relativa ai contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali

Direttiva 2019/771/UE
relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita dei beni

Direttiva 2019/2161/UE (Direttiva Omnibus)
finalizzata a migliorare e modernizzare le norme comunitarie rivolte alla protezione dei consumatori che acquistano online

Il 24 giugno 2021 è stato approvato un disegno di legge che delega il Governo al recepimento delle direttive europee. Dovrà essere recepita entro il 28 novembre 2021 per essere operative dal maggio 2022

Non ancora in vigore

Direttiva 9223/20/UE sui ricorsi collettivi
avente l'obiettivo di aggiornare la disciplina relativa alle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI
In collaborazione con
BACCIARDI and PARTNERS legal tax and finance

NEW DEAL PER I CONSUMATORI
1. Adeguamento della normativa agli sviluppi digitali

Maggiore trasparenza nelle vendite online per i **marketplace**

Maggiore trasparenza nell'utilizzo delle **recensioni** online

Informazioni più trasparenti nella **personalizzazione dei costi**

Informazioni più trasparenti in merito agli **sconti** applicati

Maggiori diritti dei consumatori che utilizzano i **dati personali come corrispettivo** di servizi «gratuiti»

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI

In collaborazione con

BACCIARDI and PARTNERS
legal tax and finance

NEW DEAL FOR CONSUMERS

2. Introduzione di strumenti giuridici a tutela dei diritti dei consumatori

1 Introduzione disciplina della garanzia in caso di beni con elementi digitali: **rimedi individuali**

2 Introduzione di un **sistema sanzionatorio in caso di «danno collettivo»**

3 Disciplina dei beni c.d. «a doppia qualità»

CAMERA DI COMMERCIO DELLA ROMAGNA FORLÌ-CESENA E RIMINI

In collaborazione con

BACCIARDI and PARTNERS
legal tax and finance

E-COMMERCE: IL CANALE STRATEGICO DA GESTIRE E POTENZIARE

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

CONTATTI
AVV. TOMMASO MANCINI tommasom@bacciardistudiolegale.it
AVV. FLAVIA SABBATINI flavia@bacciardistudiolegale.it