E COMMERCE

NORMATIVA DI RIFERIMENTO E PRIMI ADEMPIMENTI

Avv. Neva Monari
Avvocati per l'Impresa

neva.monari@avvocatiperlimpresa.it

QUALCHE DOMANDA

- A chi voglio vendere?
- Cosa ?
- Solo a consumatore italiano?
- Sul mio sito o tramite terzi?
- Direttamente o tramite agenzie/intermediario?

La risposta ad ogni domanda comporta l'applicazione di norme diverse e potenziali criticità

QUALCHE DEFINIZIONE

- **Direttiva 25-10-2011 n. 2011/83/UE – considerando 21**

- La definizione di **contratto a distanza** dovrebbe coprire tutti i casi in cui è concluso un contratto tra consumatore e professionista nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza**, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza (ordine mediante posta, Internet, telefono o fax),** fino al momento della conclusione del contratto incluso. Tale definizione dovrebbe anche includere le situazioni in cui il consumatore si limita a visitare i locali commerciali per raccogliere informazioni sui beni o i servizi e successivamente negozia e conclude il contratto a distanza. D'altro canto, un contratto negoziato nei locali del professionista e concluso definitivamente mediante comunicazione a distanza non dovrebbe essere considerato un contratto a distanza, così come non dovrebbe essere considerato un contratto a distanza il contratto avviato mediante comunicazione a distanza ma concluso definitivamente nei locali del professionista. Analogamente, il concetto di contratto a distanza non dovrebbe comprendere prenotazioni effettuate da un consumatore attraverso mezzi di comunicazione a distanza per richiedere la prestazione di un servizio da parte di un professionista, come nel caso di un consumatore che telefoni per chiedere un appuntamento da un parrucchiere. Il concetto di regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza dovrebbe comprendere quei regimi offerti da un terzo diverso dal professionista ma utilizzati da quest'ultimo, come una piattaforma online. Dovrebbero tuttavia rimanere esclusi i casi in cui i siti web offrono informazioni solo sul professionista, sui beni e/o servizi che presta e sui suoi dati di contatto

Codice del consumo – art 45

- "**contratto a distanza**": qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;

Nessun riferimento giuridico

E commerce:

- l'accordo tra soggetti che utilizzano strumenti informatici tra loro collegati e che dunque non sono presenti nel medesimo luogo poiché la loro interfaccia diretta è costituita proprio dallo strumento informatico utilizzato

  [cfr. Demarchi, I diritti del consumatore e la nuova class action, Bologna 2010, pag. 298].

- pratiche commerciali consistenti nello svolgimento di attività commerciali e di transazioni per via elettronica, compresa la commercializzazione di beni o servizi per via elettronica [Linee di politica industriale per il commercio elettronico' Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato 1998]

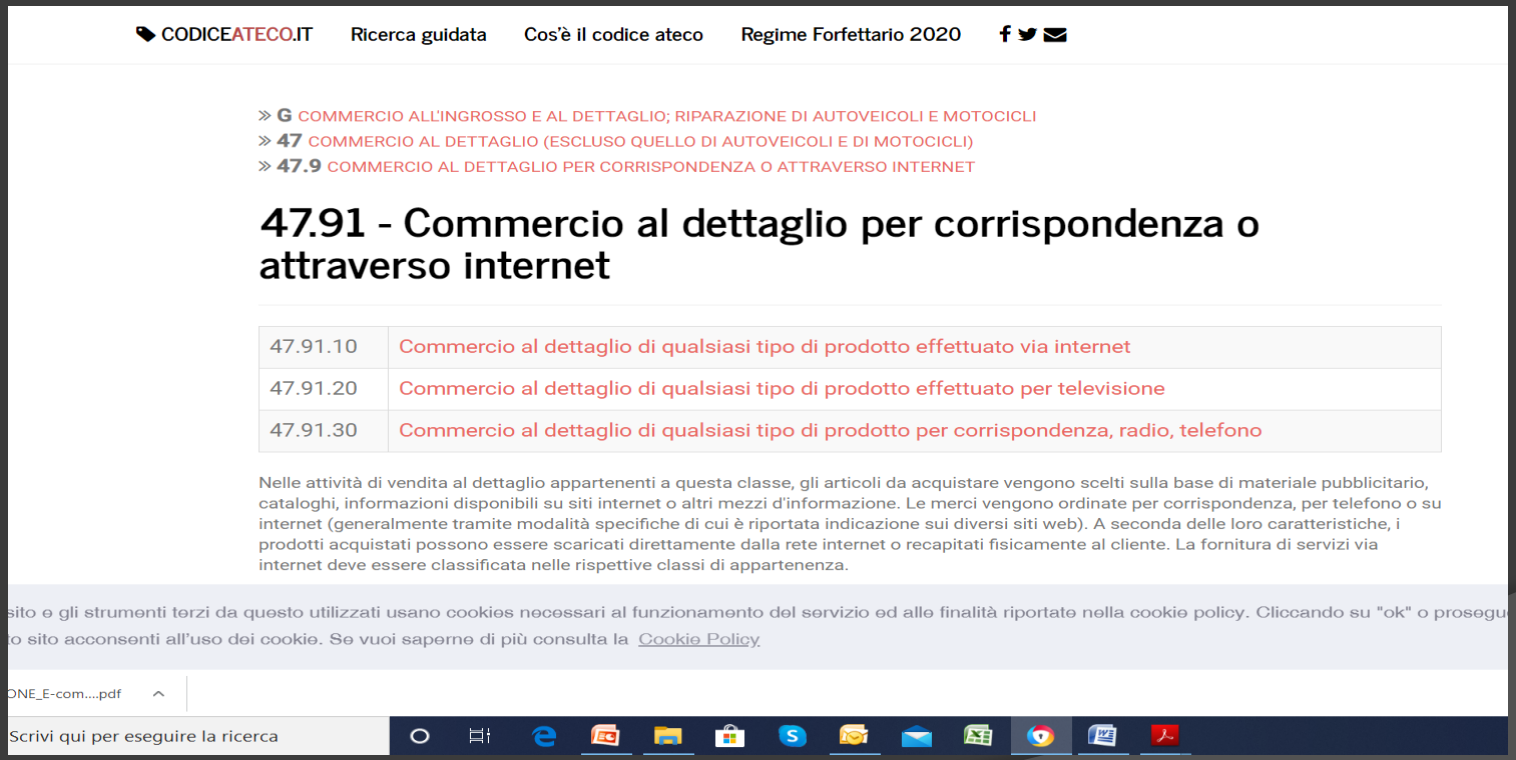
ADEMPIMENTI INIZIALI

neva.monari@avvocatiperlimpresa.it

1) Indirizzo PEC e firma digitale;

2) comunicare all'**Agenzia delle Entrate** l'indirizzo del sito Web, i dati identificativi dell'Internet Service Provider, l'indirizzo di posta elettronica, il numero di telefono e di fax. La vendita a operatori economici di altro Paese UE prevede anche l'iscrizione nella banca dati **VIES**

3) Codice ATECO



4)Scia (non per attività accessoria)

1.11.4 Vendita per corrispondenza televisione e altri sistemi di comunicazione ivi compreso il commercio on line (quando l'attività è accessoria ad altra tipologia di vendita, non occorre alcun titolo di legittimazione aggiuntivo).

#	ATTIVITÀ	REGIME AMMINISTRATIVO	CONCENTRAZIONE DI REGIMI AMMINISTRATIVI	RIFERIMENTI NORMATIVI
47	**Avvio** **nell'attività di vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione** **a) settore non alimentare** **b) settore alimentare**	**a) SCIA** **b) SCIA unica**	**b) SCIA per avvio dell'attività più SCIA per notifica sanitaria:** La **notifica sanitaria** deve essere presentata compilando un apposito allegato della SCIA, che è trasmesso a cura del SUAP all'ASL. Per la notifica sanitaria non devono essere richieste asseverazioni.	D.Lgs. n. 114/1998, art. 18 D.Lgs. n. 59/2010, art. 68, c. 1 D.Lgs. n. 70/2003, art. 6 Regolamento n. 852/2004/CE del Parlamento europeo e del Consiglio sull'igiene dei prodotti alimentari

Italiasemplice.gov.it

INFORMAZIONI MINIME PER UN SITO VETRINA

(indipendentemente dalla vendita)

neva.monari@avvocatiperlimpresa.it

D.Lgs 70/2003 relativo a taluni aspetti della società dell'informazione con particolare riferimento al commercio elettronico

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.
- […]

Art. 2250 c.c.

Relativamente 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**

Ancora

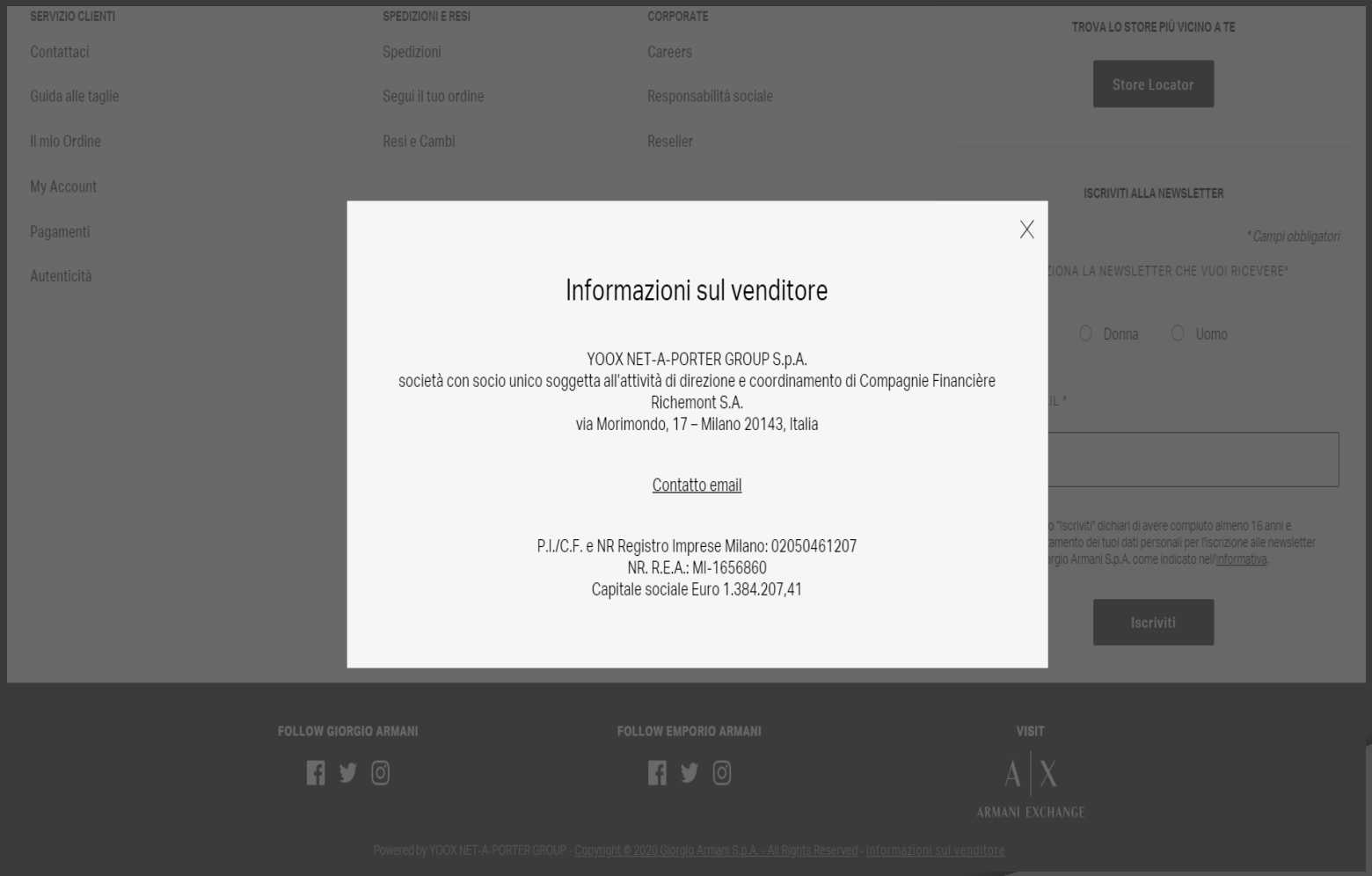
art. **35 D.P.R. 633/1972 (norma fiscale)**

- indicare partita IVA

art. **2497-bis c.c.**

- indicare se la società è **soggetta a direzione e coordinamento** nell'ambito di un gruppo.

A titolo di esempio: www.armani.com



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

INFORMAZIONI PER UN SITO DI VENDITA

neva.monari@avvocatiperlimpresa.it

Informativa precontrattuale art 49 codice del consumo

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:**

a) le caratteristiche principali dei beni o servizi;

b) l'identità del professionista;

c) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico, ove disponibili,

d) se diverso dall'indirizzo fornito in conformità della lettera c), l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami e, se applicabile, quello del professionista per conto del quale agisce;

Art 49 segue

e) il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore; nel caso di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale include i costi totali per periodo di fatturazione; quando tali contratti prevedono l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali; se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, devono essere fornite le modalità di calcolo del prezzo;

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

g) le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi e, se del caso, il trattamento dei reclami da parte del professionista;

Art. 49 segue

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) che, se il consumatore esercita il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli, ai sensi dell'articolo 57, comma 3;

m) se non è previsto un diritto di recesso ai sensi dell'articolo 59, 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;

Art. 49 segue

n) un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni;
o) se applicabili, l'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali;
p) l'esistenza di codici di condotta pertinenti, come definiti all'articolo 18, comma 1, lettera f), del presente Codice, e come possa esserne ottenuta copia, se del caso;
q) la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal contratto;
r) se applicabile, la durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto;
s) se applicabili, l'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il consumatore è tenuto a pagare o fornire su richiesta del professionista;
t) se applicabile, la funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;
u) qualsiasi interoperabilità pertinente del contenuto digitale con l'hardware e il software, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabile;
v) se applicabile, la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso.

Meccanismo extra giudiziale di risoluzione

I prodotti potrebbero essere spediti da magazzini diversi e in tempi diversi, a seconda delle disponibilità. Riceverai un'email di conferma quando l'ordine sarà spedito, per ogni spedizione associata all'ordine. Potrai controllare la Tua spedizione con un link all'interno di questa mail o accedendo al mio account.

Per qualunque dubbio potrai contattare il nostro Servizio Clienti store@scarpescarpestore.com

Fermo restando quanto previsto al punto 14 delle Condizioni Generali di Vendita Condizioni Generali di Vendita, se desideri informazioni sulla possibilità di aderire alla Piattaforma ODR Europea per la risoluzione alternativa delle controversie che dovessero sorgere in relazione agli acquisti eseguiti sul nostro sito, ovvero intendi avviare una nuova procedura di risoluzione alternativa tramite la Piattaforma ODR Europea, accedi al seguente link: http://ec.europa.eu/odr

D.Lgs 70/2003, art. 12

il prestatore, salvo diverso accordo tra parti che non siano consumatori, deve fornire in modo chiaro, comprensibile ed inequivocabile, prima dell'inoltro dell'ordine da parte del destinatario del servizio, le seguenti informazioni :

- le varie 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 messi a disposizione del destinatario per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine al prestatore;
- gli eventuali codici di condotta cui aderisce e come accedervi per via telematica;
- le lingue a disposizione per concludere il contratto oltre all'italiano;
- l'indicazione degli strumenti di composizione delle controversie.

2. Il comma 1, non è applicabile ai contratti conclusi esclusivamente mediante scambio di messaggi di posta elettronica o comunicazioni individuali equivalenti.

3. 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.

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

Codice del consumo: il diritto di recesso

Il diritto di recesso è di 14 giorni;

Previste delle eccezioni al diritto di recesso (art. 59)

Ad esempio:

d) la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
e) la fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna;
g) la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo sia stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna possa avvenire solo dopo trenta giorni e il cui valore effettivo dipenda da fluttuazioni sul mercato che non possono essere controllate dal professionista;

RICORDA …

ai sensi dell’art 49 è obbligatorio indicare:

m) se non è previsto un diritto di recesso ai sensi dell'articolo 59, 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;

eataly.net/it_it/condizionigenerali/

Google EasyPDFCombine™... RICONOSCO-OPEN... netw agcm tutina ciniglia gile p... Table of list rules ap... Petit - Boutique in F... Raccolta sentenze a... REGOLAMENTO DE...

EATALY
alti cibi

Cerca un prodotto o un articolo

NEWSLETTER
ACCEDI/REGISTRATI

€ 0,00 | 0

OFFERTE DEL MESE MANGIARE BERE DISPENSA IDEE REGALO PER TE E LA TUA CASA LASCIATI ISPIRARE CORSI

Home > Condizioni Generali

7. Diritto di recesso

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto di acquisto per qualsiasi motivo, senza necessità di fornire spiegazioni e senza alcuna penalità, fatti salvi i casi di esclusione previsti al successivo punto IV. Per esercitare tale diritto, il Cliente dovrà inviare a Eataly Net una comunicazione entro 14 giorni dalla data di ricevimento dei Prodotti utilizzando il modulo scaricabile qui ovvero, qualora intenda esercitare il recesso prima di aver ricevuto i Prodotti, la comunicazione di recesso potrà essere inviata in qualunque momento prima del loro ricevimento.

Tale comunicazione dovrà essere inviata a mezzo lettera raccomandata A/R, indirizzata a:

c.a. Ufficio Resi e Rimborsi
Eataly Net s.r.l.
S.S. 231 - Zona Industriale n. 2
12066 Monticello d'Alba (CN)

Il Servizio Clienti di Eataly Net provvederà, una volta ricevuta la comunicazione, ad aprire una pratica per la gestione del reso e a comunicare al Cliente le istruzioni sulla modalità di restituzione dei Prodotti, che avverrà tramite corriere indicato da Eataly Net stessa.

Il diritto di recesso è disciplinato dalle seguenti condizioni:

I. Il diritto si applica al Prodotto acquistato nella sua interezza; pertanto qualora il Prodotto sia composto da più componenti o parti non è possibile esercitare il recesso solamente su parte del Prodotto acquistato.

II. In caso di esercizio del diritto di recesso Eataly Net rimborserà al cliente l'intero importo della merce resa, incluse le spese di spedizione ove previste, entro 14 giorni dalla data in [illegible] il pagamento del rimborso fino all'effettivo ricevimento dei beni. Il rimborso [illegible] utilizzando lo stesso metodo di pagamento usato dal Cliente, salvo che questi non abbia espressamente richiesto una diversa modalità. In caso di bonifico o pagamento in

Your experience on this site will be improved by allowing cookies | see details | Politica di Privacy

Allow cookies

Scrivi qui per eseguire la ricerca

17:32
08/05/2020

neva.monari@avvocatiperlimpresa.it

contrassegno sarà cura del Cliente fornire le coordinate bancarie sulle quali ottenere il rimborso (intestatario del conto, nome e indirizzo della Banca e IBAN).

III. Anche al fine di poter garantire la gratuità della restituzione ai sensi del successivo articolo 8, i Prodotti devono essere restituiti nella stessa scatola in cui sono stati ricevuti.

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.

Con riferimento ai casi di esclusione del recesso sopra elencati il Cliente, in particolare, è informato ed accetta che tra i Prodotti che "rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente" rientrano sia tutti i Prodotti alimentari (incusi vini, alcolici e bevande) sia i cosmetici, in quanto la caratteristiche e le qualità di tali tipi di Prodotti sono soggetti ad alterazione anche in conseguenza di una conservazione non appropriata. Pertanto, per motivi igienici e di tutela dei Clienti, il diritto di recesso è applicabile unicamente per i Prodotti acquistati sul Sito che possono essere restituiti a Eataly Net e rimessi in commercio senza pericoli per la salute dei consumatori (quali ad esempio libri, gadget, utensili per cucina, ecc.).

Nei casi di esclusione del diritto di recesso, Eataly Net provvederà a restituire al Cliente i Prodotti acquistati, addebitando allo stesso le spese di spedizione.

8. Reso Gratuito in caso di esercizio del diritto di recesso

Quale condizione di maggior favore per il Cliente, Eataly Net mantiene integralmente a proprio carico i costi di spedizione per la restituzione dei Prodotti in caso di esercizio del diritto di recesso.

Your experience on this site will be improved by allowing cookies | see details | Politica di Privacy

Allow cookies

ALCUNI ASPETTI CONTRATTUALI

neva.monari@avvocatiperlimpresa.it

Si tratta pur sempre di un contratto

Art. 1341 c.c.: «Le condizioni generali di contratto che sono state predisposte da una parte sono considerate efficaci nei confronti dell'altra se al momento della conclusione del contratto questi le **ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza».**

La traslazione al web ha determinato delle aree critiche legate alle varie interpretazioni

- **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**)

ALCUNE CONSEGUENZE DELLA VISIBILITA' ON LINE

Art. 66 codice del consumo

2.L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, d'ufficio o su istanza di ogni soggetto o organizzazione che ne abbia interesse, accerta le violazioni delle norme di cui alle Sezioni da I a IV del presente Capo nonché dell'articolo 141-sexies, commi 1, 2 e 3, ne inibisce la continuazione e ne elimina gli effetti. (93)

…

5. È comunque fatta salva la giurisdizione del giudice ordinario. E' altresì fatta salva la possibilità di promuovere la risoluzione extragiudiziale delle controversie inerenti al rapporto di consumo, nelle materie di cui alle sezioni da I a IV del presente capo, mediante il ricorso alle procedure di cui alla parte V, titolo II-bis, del presente codice

agcm.it/media/comunicati-stampa/2020/4/PS11736-PS11732-PS11734

Google EasyPDFCombine™... RICONOSCO-OPEN... netw agcm tutina ciniglia gile p... Table of list rules ap... Petit - Boutique in F... Raccolta sentenze a... REGOLAMENTO DE...

PS11736-PS11732-PS11734 - Sospese promozione e vendita sul sito tigershop.it di mascherine difformi da quelle pubblicizzate e non disponibili per la consegna entro i tempi indicati

COMUNICATO STAMPA

TIGER SHOP
sempre a caccia

L'Autorità, nell'adunanza dell'8 aprile 2020, ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Tiger Group S.r.l. (PS11736), disponendo al contempo in via cautelare la sospensione della promozione e vendita, attraverso il nome a dominio *https://www.tigershop.it/*, dei dispositivi individuali di protezione (in particolare mascherine di categoria FFP2) che risultino difformi da quelli pubblicizzati, in termini di caratteristiche qualitative e tecniche, certificazioni/validazioni e provenienza, e che non siano disponibili per la consegna entro i tempi indicati.

In particolare, l'adozione di un provvedimento in via di urgenza è stata ritenuta indispensabile al fine di interrompere la diffusione di una pratica estremamente grave, tale da rendere indifferibile l'intervento dell'Autorità. Infatti, il sito in questione diffonde comunicazioni pubblicitarie che invitano all'acquisto *online* di dispositivi di protezione individuale (in particolare mascherine di categoria FFP2) ai quali sono attribuite

neva.monari@avvocatiperlimpresa.it

agcm.it/media/comunicati-stampa/2020/4/PS11734

Google | EasyPDFCombine™... | RICONOSCO-OPEN... | netw agcm | tutina ciniglia gile p... | Table of list rules ap... | Petit - Boutique in F... | Raccolta sentenze a... | REGOLAMENTO DE...

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Seguici su

Cerca...

Ricerca avanzata

CHI SIAMO | COMPETENZE | AUTORITÀ TRASPARENTE | PUBBLICAZIONI | SERVIZI | MEDIA | EN

Ti trovi in: Home / Media / Comunicati stampa / PS11734 - Avviato procedimento contro la piattaforma www.wish.com

PS11734 - Avviato procedimento contro la piattaforma www.wish.com

COMUNICATO STAMPA

L'Autorità in data 31 marzo ha avviato un procedimento istruttorio ed un sub-procedimento cautelare nei confronti di ContextLogic Inc, società statunitense proprietaria della piattaforma www.wish.com, nonché nei confronti della sua collegata ContextLogic B.V., società di diritto olandese, che fornisce i servizi di *market place* ai consumatori residenti nel territorio europeo.

Oggetto del procedimento sono le attività di vendita di prodotti per la prevenzione del contagio dal Virus SARS-CoV-2 (Coronavirus, Covid-19), svolte su detta piattaforma.

In particolare, si tratta da un lato dell'offerta di alcuni presunti *test kit* per la diagnosi domiciliare del *coronavirus* - le cui specifiche fanno espresso riferimento alla possibilità di rilevare gli anticorpi del nuovo *coronavirus* nel sangue umano, nel siero o nel plasma nonostante precise indicazioni delle autorità sanitarie circa la non attendibilità degli stessi - in grado non solo di ingannare ma anche di porre in pericolo la salute dei consumatori.

Dall'altro, dell'utilizzo di specifici *claim* che attribuiscono ad alcuni prodotti (principalmente le mascherine filtranti) una specifica efficacia in termini di protezione e/o di contrasto nei confronti del *virus* COVID 19; con riferimento ai medesimi prodotti, inoltre, sarà oggetto di verifica l'elevato livello dei prezzi registrato nelle ultime settimane

AGCM -Provvedimento n. 27637 del 10 aprile 2019

DESCRIZIONE DELLA PRATICA COMMERCIALE:

Le condotte poste in essere dal professionista consistono:

a) …

b) nel mancato rispetto della disciplina a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti, con particolare riguardo al recesso, al foro competente e agli obblighi informativi nei contratti a distanza circa:

   i) l'identità del professionista,

   ii) l'indirizzo della sede sociale e il numero telefonico del professionista;

   iii) il prezzo del bene; iv) le condizioni, i termini e le procedure per l'esercizio del diritto di recesso; v) il link alla piattaforma On line Dispute Resolution (ODR) relativo al meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso e le condizioni per accedervi.

VALUTAZIONI CONCLUSIVE DELL'AUTORITA'

- All'ingannevole prospettazione della vendita a prezzi notevolmente scontati di prodotti tecnologici si aggiunge, sulla base delle risultanze istruttorie, la condotta del professionista consistente nell'ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, con particolare riguardo alla possibilità di recesso. In proposito, si evidenzia che le condizioni generali di contratto presenti sul sito di Zuami non disciplinano l'ipotesi di recesso successivamente alla consegna del bene, limitandosi a prevedere che il cliente possa chiedere il rimborso della somma versata per la prenotazione entro e non oltre 14 giorni dall'effettivo pagamento. In sostanza, il consumatore, come unico meccanismo di uscita dal processo di acquisto Zuami e dalla "lista" di attesa, può solo avvalersi della possibilità di "riscattare" il bene pagando il prezzo pieno del prodotto "più il 20% sulla differenza versata

48. Alla luce di tutto quanto fin qui esposto, la pratica commerciale in esame, posta in essere da Zuami in relazione alla vendita on-line di prodotti tecnologici, consistente nel prospettare con informazioni decettive la possibilità di acquistare beni a prezzi estremamente scontati, omettendo di indicare le condizioni in base alle quali dovrebbe poi avvenire la consegna dei beni, i.e. la movimentazione della lista, e nell'ostacolare l'esercizio da parte dei consumatori dei diritti previsti dal Codice del Consumo, risulta gravemente scorretta, integrando una fattispecie ingannevole e aggressiva, in quanto idonea a indurre in errore i consumatori e ad esercitare su di essi un indebito condizionamento in relazione alla proposta contrattuale, limitandone la libertà di scelta e di comportamento, in tal modo inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso in ordine all'adesione all'offerta e al diritto di risolvere un contratto, in violazione degli articoli 21, comma 1, lettere b), c), d), 24 e 25 del Codice del Consumo.

Inoltre, sulla base di quanto sopra illustrato, le condotte realizzate dal professionista costituiscono altresì una violazione della disciplina a tutela dei diritti dei consumatori, con specifico riferimento agli obblighi informativi nei contratti a distanza circa i) l'identità del professionista, ii) l'indirizzo della sede sociale e numero telefonico del professionista, iii) il prezzo del bene, iv) le condizioni, termini e procedure per l'esercizio del diritto di recesso, v) il link alla piattaforma On line Dispute Resolution (ODR), nonché con riguardo alle norme sul recesso (non previsto dopo la consegna del bene), sul rimborso (per cui è indicato un termine di 30 giorni superiore a quello normativamente previsto di 14 giorni) e infine sul Foro competente, ponendosi in contrasto con gli articoli 49, comma 1, lettere, b), c), e), h), v), 52, 56 e 66 bis e del Codice del Consumo

SANZIONE: Euro 20.000

CONTROLLO DEI COMPETITOR

- Assenza dei contenuti minimi
- Non corretta applicazione dei principi del codice del consumo sulle informative
- Comunicazione scorretta/ingannevole;
- Contenuti di terzi protetti da copyright;
- Contraffazione di altri diritti di proprietà intellettuale (marchi, design, trade dress, sito ecc)

Contenuti “di terzi”

Vanno verificati/disciplinati contrattualmente i 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.

Risorse libere:

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

  - Oppure cercare materiale con licenza Creative Commons

Attenzione a:

- Cookie
- Privacy

GRAZIE PER L’ATTENZIONE

neva.monari@avvocatiperlimpresa.it