



# LE NUOVE NORME DEL COMMERCIO **ON LINE**



[www.aicel.org](http://www.aicel.org)

**aicel**  
Associazione Italiana  
Commercio Elettronico

[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

**ADICONSUM**  
Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL

## LE NUOVE NORME DEL COMMERCIO ON LINE



Con la pubblicazione nella G.U. 58/2014 del Decreto Legislativo n. 21 di “attuazione della Direttiva europea 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, che modifica la direttiva 93/13/CEE e abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7CE”, **dal 13 giugno 2014, il Codice del Consumo subisce sostanziali trasformazioni relative ai contratti a distanza** e ai contratti conclusi a distanza (telefono, internet, ecc.), quindi **anche agli acquisti online**, o conclusi fuori dai locali commerciali.

**La nuova normativa si applica ai contratti, conclusi tra un professionista e un consumatore d'importo pari o superiore a 50,00 euro** (attualmente 26), a condizione che i pagamenti inferiori a 50 euro non siano parte del pagamento per il medesimo contratto stipulato tra le stesse parti contrattuali. Resta ferma la possibilità per i professionisti di offrire condizioni di miglior favore al consumatore.

Da segnalare ancora che la **nuova normativa riguarda solo i consumatori** - persone fisiche - e non le microimprese pur inserite nelle tutele previste dal codice del consumo.

Le principali novità, che modificano gli articoli da 45 a 65 del codice del consumo, possono riassumersi negli obblighi d'**informativa precontrattuale**, più impegnativa circa l'identità del professionista, le caratteristiche del prodotto o del servizio, le modalità di pagamento, le garanzie a favore del consumatore; quello della forma scritta e di linguaggio chiaramente comprensibile; quello del **diritto di ripensamento** per il quale: il consumatore, se correttamente informato dell'esistenza di tale diritto, può, unilateralmente, entro 14 giorni e senza necessità di motivazione, recedere dal contratto; quello della **restituzione** del prodotto anche se deteriorato, essendo ritenuto responsabile soltanto per la diminuzione del valore.





## INFORMAZIONI CHIARE

La norma prevede, ovviamente, che il contratto sia scritto in maniera semplice e chiara, che siano comunicate le principali caratteristiche del bene o del servizio.

**È introdotto**, al fine di una sua maggiore rintracciabilità, **l'obbligo per il venditore di fornire l'identità e l'indirizzo fisico, insieme, se diverso, a quello dove indirizzare i reclami, quello telematico, i numeri telefonici e di fax o quello del fornitore del servizio.**

Nel contratto devono essere riportate le caratteristiche del prodotto o del servizio, il prezzo, la data entro la quale il venditore s'impegna a consegnare il bene o a prestare il servizio, le modalità di pagamento e le garanzie a favore del consumatore.

**È stata regolata la lista delle informazioni precontrattuali che il venditore deve fornire nei contratti a distanza secondo il principio dell'inversione della prova, addossando al venditore l'onere della prova stessa.**

Anche le informazioni sui contenuti digitali devono essere riportate in maniera più chiara, comprese quelle relative alla compatibilità con hardware e software e all'applicazione di eventuali sistemi tecnici di protezione che, ad esempio, limitano il diritto del consumatore a fare copie del contenuto. **I consumatori avranno il diritto di recedere dagli acquisti di contenuti digitali, come i download di musica o di video, fino a quando hanno iniziato l'effettivo processo di download.**

## CONSEGNA BENI

**La consegna dei beni deve avvenire entro trenta giorni**, salvo un eventuale periodo supplementare; **in caso di ritardo, il contratto può essere sciolto con l'obbligo per il venditore di risarcire i danni.**





## IL COSTO

**Il decreto prevede che il pagamento con carta di credito, di debito o altro mezzo elettronico, non debba essere gravato di alcun costo aggiuntivo, cd. surcharge** (“*i professionisti non possono imporre ai consumatori, in relazione all’uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l’uso di detti strumenti, ovvero nei casi espressamente stabiliti, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista*”).

Introdotta una maggiore protezione contro le “trappole dei costi” su Internet: quei casi in cui si fanno pagare, con l’inganno, servizi cosiddetti “gratuiti”, quali oroscopi o ricette, o accessori. È stato previsto che i consumatori confermino esplicitamente di aver capito che vi è un prezzo da pagare per ottenere detti servizi.

**In tema di prezzi il venditore dovrà indicare chiaramente il costo totale del prodotto o servizio incluso qualunque addebito supplementare (ad esempio le imposte o il costo del trasporto).** Nel caso in cui il prezzo non possa essere fissato al momento del contratto devono essere comunicate al consumatore le modalità di calcolo.

**Nessun sovrapprezzo anche per la tariffa telefonica su linee dedicate messe a disposizione del consumatore dal venditore, nelle vendite dirette e per quelle a distanza.** Nel caso venga previsto che i rapporti tra consumatore acquirente e venditore si svolgano telefonicamente, il consumatore dovrà pagare esclusivamente la tariffa base.

## CARTE DI CREDITO

Introdotte norme più stringenti sulle frodi, prevedendo che l’istituto di emissione della carta debba riaccreditarlo al consumatore i pagamenti, in caso di addebito eccedente rispetto al prezzo pattuito o in caso di uso fraudolento.





## **RECESSO & RIMBORSO**

**In tema di diritto di recesso dal contratto il termine, senza necessità di motivazione, è stato elevato a quattordici giorni** (attualmente 10) dalla data di sottoscrizione del contratto oppure dalla data in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico dei beni. Il termine è applicabile anche ai contratti sottoscritti per i servizi di fornitura di gas, acqua, elettricità (salvo il caso di vendita predeterminata) e per le aste online di un venditore professionista (ad esempio Ebay).

**Il rimborso dovrà avvenire entro 14 giorni dal recesso (attualmente 30) e dovrà coprire anche le spese di consegna ORIGINARIE e quindi restano escluse le spese di restituzione del bene.** Nel caso il consumatore sceglie espressamente un tipo di consegna diverso da quello meno caro, i costi supplementari non saranno rimborsati. **Il rimborso, di norma, deve avvenire con lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal consumatore all'atto dei suoi pagamenti.** Il fornitore potrà comunque non effettuare il rimborso fino al momento della ricezione della merce restituita o alla dimostrazione da parte del consumatore di averla spedita.

È stata mantenuta la nullità di qualsiasi clausola contrattuale che limiti il rimborso.

**In generale, l'esercente, non lo spedizioniere, assume su di sé il rischio di eventuali danni alle merci che si verifichino durante il trasporto e fino al momento in cui l'acquirente ne prende possesso.** Se, però, il consumatore propone strumenti per il trasporto del bene alternativi a quelli proposti dal professionista, il rischio della spedizione rimane in capo al consumatore, salvo il diritto del consumatore stesso nei confronti del vettore utilizzato.

L'oggetto acquistato potrà essere restituito anche in parte deteriorato e il consumatore sarà responsabile solo della diminuzione del valore "risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni".

**In caso di mancanza della clausola di recesso, il periodo di ripensamento sale da 60 a 90 giorni dalla conclusione del contratto e da 90 giorni a 360**





**giorni (+ 14 giorni) dalla consegna del bene a 12 mesi.** Ugualmente, in caso che il professionista non fornisca al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il periodo per il recesso stesso scade 12 mesi dopo la fine del recesso iniziale (14 giorni).

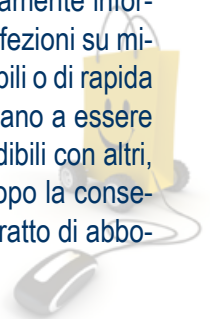
Per esercitare il diritto di recesso il venditore può predisporre un modulo standard europeo, utilizzabile in alternativa rispetto a una dichiarazione esplicita della decisione di recedere dal contratto. Nel caso di utilizzo di sito internet messo a disposizione dall'impresa, questa deve comunicare la ricezione su supporto durevole; **in caso di contestazione è il consumatore che deve dimostrare di avere esercitato il proprio diritto. Comunque le modalità per esercitare il recesso devono sempre essere indicate, dal venditore, con chiarezza.**

Con l'esercizio del diritto di recesso si estinguono per le parti gli obblighi di eseguire sia il contratto principale sia gli eventuali contratti accessori. L'impresa dovrà rimborsare il consumatore per eventuali pagamenti già effettuati.

**I commercianti devono informare chiaramente e preventivamente i consumatori che i costi di restituzione delle merci in caso di ripensamento sono sostenuti dai clienti, altrimenti tali costi rimarranno a loro carico.** Prima della vendita, deve essere fornita una chiara stima dei costi massimi di resa di merci ingombranti (ad esempio un divano acquistato via internet o per corrispondenza), così che il consumatore possa decidere in modo informato da chi acquistare.

## ESCLUSIONE RECESSO

Il Decreto regola i casi, di cui il consumatore deve essere espressamente informato, in cui non può essere applicato il diritto di recesso: per le confezioni su misura o "chiaramente personalizzate", per i beni facilmente deteriorabili o di rapida scadenza, per quelli sigillati che, per ragioni igieniche, non si prestano a essere restituiti se aperti dopo la consegna, per quelli naturalmente inscindibili con altri, per le registrazioni audio o video sigillate e per i software aperti dopo la consegna, per i giornali, periodici e riviste (ad eccezione del caso di contratto di abbo-



## LE NUOVE NORME DEL COMMERCIO ON LINE



namento per la relativa fornitura, nel qual caso il recesso rimane possibile), per contenuti digitali forniti attraverso supporti non materiali (download di software via internet) se l'esecuzione sia iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che, in questo modo, avrebbe perso il diritto di recedere, in occasione di aste pubbliche, per servizi interamente prestati, la cui esecuzione aveva l'accordo espresso del consumatore, per servizi specifici con data o periodo di esecuzione certi, per i contratti di locazione di alloggi per fini non residenziali o di "servizi riguardanti le attività del tempo libero" o di trasporto di beni o di noleggio di autovetture, o di catering, per visita di impresa richiesta dal consumatore per l'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o di manutenzione (salvo il caso che l'impresa fornisca servizi aggiuntivi rispetto a quelli specificamente richiesti o beni ulteriori rispetto ai pezzi di ricambio necessari, nel qual caso il diritto di recesso è applicabile limitatamente a questi servizi o beni supplementari), nel caso in cui il corrispettivo a carico del consumatore legato a fluttuazioni del mercato finanziario, che l'impresa non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso.

Inoltre, sono esclusi dal diritto di recesso e da tutte le previsioni della nuova normativa i contratti per i servizi sociali, l'assistenza sanitaria, all'infanzia e alle persone in stato di bisogno, i giochi di fortuna (lotterie, scommesse, ecc.) e i servizi finanziari, i contratti per la costruzione, la trasformazione, la locazione a scopo residenziale e il trasferimento d'immobili, quelli relativi a viaggi, vacanze e multiproprietà, quelli in cui è intervenuto un pubblico ufficiale indipendente e imparziale (si pensi al caso del notaio) o conclusi tramite apparecchi automatizzati; le forniture di alimenti, bevande o altri beni di consumo familiare; i trasporti di passeggeri.





## DISPOSIZIONI VARIE

**Il fornitore deve specificare se il contratto è a tempo indeterminato o in abbonamento e la presenza o meno di assistenza post vendita.**

**Introdotta il divieto di utilizzo di caselle preselezionate sui siti web.** Attualmente negli acquisti online (ad esempio un biglietto aereo) sono offerte opzioni supplementari, quali assicurazioni viaggio o noleggi auto e i consumatori, in molti casi, si trovano di fronte a caselle preselezionate e sono costretti a deselectionarle se non desiderano i servizi supplementari.

Tutti gli obblighi sin qui richiamati possono essere modificati solo con accordo, chiaro e comprensibile, sottoscritto da entrambe le parti.

## COMPITI DI ACCERTAMENTO VIOLAZIONI

**Assegnati all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato l'accertamento delle violazioni, l'inibizione, l'eliminazione degli effetti (art. 66 e 67 del Codice del Consumo).**

L'Antitrust, quale autorità competente, irrogherà le sanzioni per le condotte irregolari da parte dei professionisti che violano i diritti dei consumatori, facendo salvi i diritti di questi ultimi di tutela davanti al giudice ordinario, sempre presso il Foro del consumatore.

La nuova formulazione rafforza il ruolo di vigilanza dell'Antitrust cui chiunque può segnalare, tramite posta, fax, email, una pratica commerciale scorretta o una pubblicità ingannevole ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)). Ciò senza ridurre la cooperazione con le altre autorità indipendenti, espletata attraverso la sottoscrizione di specifici protocolli di collaborazione.

In merito alla risoluzione delle controversie è prevista la possibilità di ricorso alla mediazione e a procedure di "negoziazione volontaria e paritetica" quando previste.

