



Unione Comunicazione e Terziario Avanzato – Associazione di Bologna

Come portare un'attività su internet

Le regole base per l'e-commerce



Impresa e internet





pubblicità

diretta

➡ aprendo un proprio sito web

indiretta

➡ acquistando spazi su altri siti



promozione

L'impresa promuove i propri
prodotti/servizi sul web



La vendita continua ad avvenire nei locali

E' una vetrina virtuale dell'impresa: il sito web NON deve dare la possibilità ai visitatori di acquistare online (per l'acquisto occorre il contatto diretto con l'operatore)



Commercio – definizioni (D. Lgs. 114/98)

Commercio all'ingrosso: *“l'attività svolta da chiunque professionalmente acquista merci in nome e per conto proprio e le rivende ad altri commercianti all'ingrosso o al dettaglio, o ad altri utilizzatori professionali o in grande”*

Commercio al dettaglio: *“l'attività svolta da chiunque professionalmente acquista merci in nome e per conto proprio e le rivende su aree private, in sede fissa o mediante altre forme di distribuzione, direttamente al consumatore finale”*



Commercio elettronico - definizioni

Tra le “*altre forme*” rientra anche il commercio elettronico, che può essere:

- Business to business (b2b): che corrisponde agli scambi “commerciali” tra imprese
- Business to consumer (b2c): che corrisponde alla vendita elettronica al dettaglio, i soggetti coinvolti sono l’azienda che offre i prodotti ed il consumatore finale che li acquista sul sito.



Commercio elettronico e artigianato

L'impresa artigiana che vende il proprio prodotto tramite internet svolge attività di commercio elettronico?

- Legge 443/85: *“ Per la vendita nei locali di produzione, o ad essi contigui, dei beni di produzione propria, , non si applicano alle imprese artigiane le disposizioni relative al commercio ”*;
- D.lgs.114/98: le norme sul commercio non si applicano” agli artigiani iscritti nell'albo di cui all'articolo 5, primo comma, della legge 8 agosto 1985, n. 443, per la vendita nei locali di produzione o nei locali a questi adiacenti dei beni di produzione propria, ovvero per la fornitura al committente dei beni accessori all'esecuzione delle opere o alla prestazione del servizio”;



Commercio elettronico e artigianato

- l'artigiano che vende il proprio prodotto non rientra nella definizione del commercio (acquisto per rivendere)
- Tuttavia sia la normativa sul commercio che la legge quadro per l'artigianato esimono dal rispetto delle norme sul commercio soltanto in caso di vendita del proprio prodotto conclusa nei locali di produzione.

Risoluzione Ministero Sviluppo Economico 183332/2013 : in risposta ad uno specifico quesito sostiene che se l'artigiano in presenza di vendita online del proprio prodotto riesce a sostenere che la vendita si conclude presso i locali di produzione allora l'artigiano non è soggetto alle norme sul commercio elettronico.

Attenzione: ad oggi non è disponibile una soluzione "tecnica" certa per applicare questa esenzione e comunque se il consumatore manifesta la volontà di comprare direttamente sul sito, l'artigiano potrebbe essere esentato dagli adempimenti amministrativi per avviare un commercio elettronico ma sarà applicabile la normativa sui contratti a distanza/codice del consumo



Commercio elettronico adempimenti

Tipo attività	Requisiti 114/98	Scia (segnalazione certificata inizio attività)
Commercio elettronico all'ingrosso	Morali: si Professionali: no	NO; soltanto autocertificazione requisiti al Registro Imprese
Commercio elettronico al dettaglio	Morali: si Professionali: si	Si, al Suap del comune sede dell'impresa



Commercio elettronico al dettaglio

Occorre presentare una segnalazione certificata di inizio attività (s.c.i.a.) con effetto immediato presso il comune in cui ha sede l'impresa con la quale il legale rappresentante fornisce una serie di dichiarazioni sostitutive, tra le quali:

- Tipo di deposito merci (proprio o di terzi) e indirizzo
- Sito web utilizzato (individuale o collettivo) e relativo nome
- In caso di settore alimentare: indicazione della persona in possesso dei requisiti professionali e relativa esplicitazione

NB: in caso di variazione di uno o più elementi occorre tempestiva presentazione di scia per aggiornamento



Commercio elettronico - normative

- Decreto Legislativo 09/04/2003 n.70 – attuazione direttiva 2000/31/CE commercio elettronico
- Decreto Legislativo 06/09/2005 n. 206 (modificato con D. Lgs. 21/02/2014 n. 21 con effetto dal 13/06/2014) - Codice del consumo



Commercio elettronico - contratti

Nei contratti B2B si applicano i principi del codice civile (come per i contratti tradizionali) e i principi del D. Lgs. 70/2003

Nei contratti B2C, oltre al codice civile ed al D.Lgs. 70/2003 si applica anche il codice del consumo (in quanto regola i contratti a distanza e i contratti conclusi fuori dagli esercizi commerciali)



Contratto e-commerce B2B

La conclusione del contratto telematico può avvenire in tre modi:

- Accettazione dell'utente
- Accettazione del venditore
- Scambio di e-mail



Contratto B2B – informazioni obbligatorie

Il prestatore, in aggiunta agli obblighi informativi previsti per specifici beni e servizi, deve rendere facilmente accessibili, in modo diretto e permanente, ai destinatari del servizio e alle Autorità competenti le informazioni previste dal D.Lgs. 70/2003)



Contratto e-commerce B2C

Si tratta di un contratto a distanza (quindi regolamentato dal codice del consumo), ossia di un contratto concluso tra il professionista e il consumatore finale in un regime organizzato di vendita o di prestazione a distanza, senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di mezzi di comunicazione a distanza, fino alla conclusione del contratto .



Contratto e-commerce B2C

Le disposizioni del codice del consumo non si applicano ai contratti:

.....;

l) di fornitura di alimenti, bevande o altri beni destinati al consumo corrente nella famiglia e fisicamente forniti da un professionista in giri frequenti e regolari al domicilio, alla residenza o al posto di lavoro del consumatore;

.....;

p) negoziati fuori dei locali commerciali il cui singolo importo non è superiore a 50 euro; si applicano in caso di più contratti stipulati tra le medesime parti, qualora l'entità del corrispettivo globale superi l'importo di 50 euro



Contratto e-commerce B2C

Oltre agli elementi previsti per i contratti B2B, il codice del consumo prevede che **prima che il consumatore sia vincolato da un contratto, il professionista fornisca una serie di informazioni** (in modo chiaro e comprensibile) **tra le quali** :

- le caratteristiche principali dei beni o servizi;
- l'identità del professionista; e i suoi recapiti
- il prezzo totale dei beni o dei servizi
- le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione,
- la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni,
- il trattamento dei reclami;
- le condizioni, i termini e le procedure per esercitare il diritto di recesso e il modulo tipo da utilizzare;
- S e previsto 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;
- ecc.....

Tali informazioni formano parte integrante del contratto a distanza o del contratto negoziato fuori dei locali commerciali e non possono essere modificate se non con accordo espresso delle parti.

Se il professionista non adempie agli obblighi di informazione sulle spese aggiuntive o gli altri costi o sui costi della restituzione, il consumatore non deve sostenere tali spese o costi aggiuntivi.



Contratto e-commerce B2C

Clausole vessatorie

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 da contratto.



Contratto e-commerce B2C

Requisiti formali dei contratti a distanza

Nei contratti a distanza che si concludono con mezzi elettronici, prima che il consumatore inoltri l'ordine, il professionista deve fornire le seguenti informazioni obbligatorie:

- caratteristiche dei beni
- il prezzo totale
- le modalità di pagamento
- La durata minima degli obblighi del consumatore in base al contratto

Il professionista garantisce che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare.



Contratto e-commerce B2C

Il diritto di recesso

Il consumatore dispone di un periodo di 14 giorni per recedere da un contratto a distanza senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli di spedizione.

Attenzione: se il professionista non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il periodo di recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale.



Contratto e-commerce B2C

Il diritto di recesso - esercizio

Prima della scadenza del periodo di recesso, il consumatore comunica al professionista la volontà di esercitare il diritto di recesso.

A tal fine il consumatore può:

a) utilizzare il modulo tipo di recesso di cui all'allegato al codice del consumo;

oppure

b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.

Il consumatore ha esercitato il proprio diritto di recesso entro la scadenza solo se invia la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

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



Contratto e-commerce B2C

Il diritto di recesso

Obblighi del professionista nel caso di recesso

Il professionista **deve rimborsare tutti i pagamenti** ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza ritardo e comunque **entro 14 gg** dal giorno in cui è informato del recesso.

Il rimborso deve essere eseguito utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale.



Contratto e-commerce B2C

Il diritto di recesso

Obblighi del **consumatore** nel caso di recesso

A meno che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, il consumatore restituisce i beni o li consegna al professionista o a un terzo autorizzato dal professionista a ricevere

i beni, senza indebito ritardo e in ogni caso **entro 14 gg** dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di recedere dal contratto

Il termine è rispettato se il consumatore rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di quattordici giorni.



Contratto e-commerce B2C

Il diritto di recesso

Il diritto di recesso **è escluso per:**

- a) i **contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio** se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista;
- b) la fornitura di beni o servizi il cui **prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato** finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;
- c) la fornitura di **beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati**;
- 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;
- f) la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;
- 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;



Contratto e-commerce B2C

Il diritto di recesso

Il diritto di recesso **è escluso per:**

- h) i contratti in cui il consumatore ha specificamente richiesto una **visita da parte del professionista** ai fini dell'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione. Se, in occasione di tale visita, il professionista fornisce servizi oltre a quelli specificamente richiesti dal consumatore o beni diversi dai pezzi di ricambio necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, il diritto di recesso si applica a tali servizi o beni supplementari;
- i) la fornitura di registrazioni **audio o video sigillate o di software informatici sigillati** che sono stati aperti dopo la consegna;
- l) la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;
- m) i contratti conclusi in occasione di **un'asta pubblica**;
- n) la fornitura di **alloggi per fini non residenziali**, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di catering o i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici;
- o) la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale, se l'esecuzione è iniziata con **l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione** del fatto che in tal caso avrebbe perso il diritto di recesso.



Contratto e-commerce B2C

Altri diritti del consumatore:

- Consegna entro 30 giorni, salvo diverso accordo tra le parti (a pena della risoluzione del contratto, la restituzione delle somme versate e eventuale diritto al risarcimento danni)
- Tariffe per l'utilizzo di mezzi di pagamento: i professionisti non possono imporre ai consumatori spese per l'uso di determinati strumenti di pagamento



Contratto e-commerce B2C

Disposizioni generali :

-Tutela amministrativa e giurisdizionale

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, d'ufficio o su istanza di ogni soggetto o organizzazione che ne abbia interesse, avvia l'accertamento delle violazioni al presente Codice, ne inibisce la continuazione e ne elimina gli effetti.

E' 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, presso gli organi costituiti dalle CCIAA

- Foro competente

Per le controversie civili, la competenza territoriale inderogabile e' del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato.

- Carattere imperativo

Se il diritto applicabile al contratto e' quello di uno Stato membro dell'UE, i consumatori residenti in Italia non possono rinunciare ai diritti che derivano dal presente Codice. Eventuali clausole contrattuali che escludano o limitano i diritti derivanti dal presente Codice, non vincolano il consumatore.

- Ricorso extragiudiziale

Per la risoluzione delle controversie è sempre possibile ricorrere alle procedure di mediazione, così come alle procedure di negoziazione volontaria