



La protezione del consumatore on line

A cura di:

Lorenzo Jona Celesia

Dottore Commercialista





La protezione del consumatore on line

I rapporti e-commerce:

- Business to Business (B2B)

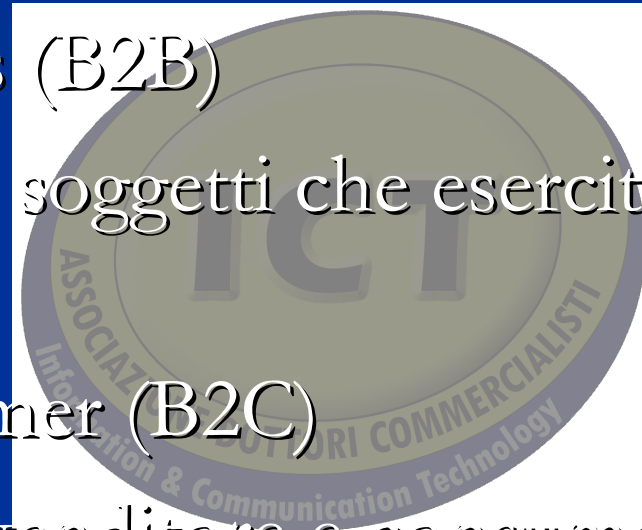
Rapporti commerciali tra soggetti che esercitano la loro attività.

- Business to Consumer (B2C)

Tradizionale vendita tra venditore e consumatore

- Consumer to consumer (C2C)

Vendita tra privati.

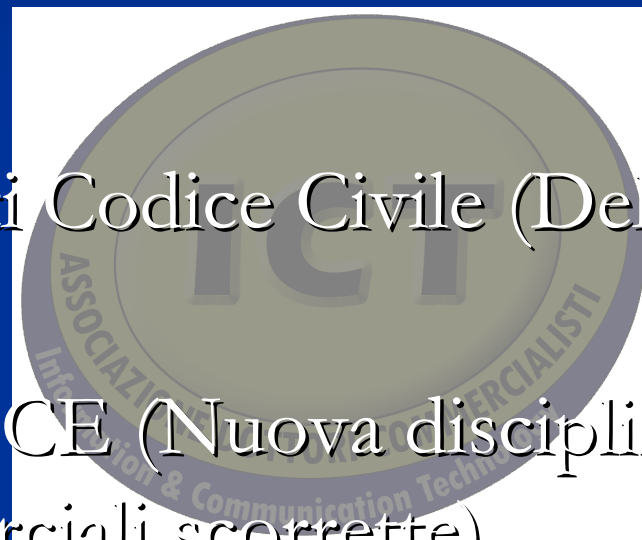




La protezione del consumatore on line

Fonti ed evoluzione normativa

- Art. 1470 e seguenti Codice Civile (Della vendita)
- Direttiva 2005/29/CE (Nuova disciplina inerente pratiche commerciali scorrette)
- D.Lgs 6 settembre 2005, n. 206 Codice del consumo





La protezione del consumatore on line

Problemi particolari

- - Manifestazione di volontà
- - Passaggio del rischio
- - Tempo e luogo della stipula
- - Foro competente per le controversie





La protezione del consumatore on line

Chi deve essere protetto?

Art. 3 D.Lgs 206/2005

- Consumatore: persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
- Professionista: persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale.





La protezione del consumatore on line

Da cosa dev'essere protetto il
consumatore ?

- Pratiche ingannevoli (art. 21 – 23)
- Pratiche aggressive (art. 24 – 26)





La protezione del consumatore on line

Consumo ai tempi dell'e-commerce
qualche caratteristica:

- Acquisto avviene fuori dai locali commerciali.
- Non si ha presa visione del prodotto in prima persona.
- Non si conosce e non si interloquisce con il professionista/venditore (assenza di rapporto fiduciario).
- Limitazione delle possibilità di comunicazione.





La protezione del consumatore on line

Esempi di violazione

- Italia Programmi.net sanzionata dalla AGCM per un totale di 1,5 ml.
- Expedia, eDreams e Opodo sanzionati dalla AGCM per 415 mila euro.
- Alitalia, Blu express, Ryan Air 950 mila euro.





La protezione del consumatore on line

Recesso unilaterale

- Al fine di tutelare il consumatore gli art. 64 – 67 D.Lgs 206/2005 prevedono la facoltà ex lege di recesso unilaterale dal contratto:
- titolare del contratto è solo il consumatore
- solo in casi di contratti a distanza
- tale diritto è noto anche come “diritto di ripensamento”



La protezione del consumatore on line

Recesso unilaterale

- il consumatore può recedere entro 10 giorni lavorativi
- deve inviare una raccomandata A.R. al venditore
- può utilizzare anche posta elettronica, ma entro 48 ore deve confermare con A.R.





La protezione del consumatore on line

Art. 52 D.Lgs 206/2005

Alcune informazioni sono obbligatorie:

- Identità e indirizzo (se pagamento anticipato) del professionista (venditore)
- Caratteristiche essenziali del bene/servizio





La protezione del consumatore on line

Art. 52 D.Lgs 206/2005

- Prezzo del bene/servizio
- Spese di consegna
- Modalità di pagamento, consegna ed esecuzione
- Esistenza o esclusione del diritto di recesso





La protezione del consumatore on line

Informazioni inerenti le modalità di
esercizio del diritto di recesso (art. 53)

Tali modalità devono indicare principalmente:

- Condizioni generali
- Indirizzo geografico della sede a cui il consumatore può presentare reclamo
- Informazioni su servizi di assistenza e di garanzia



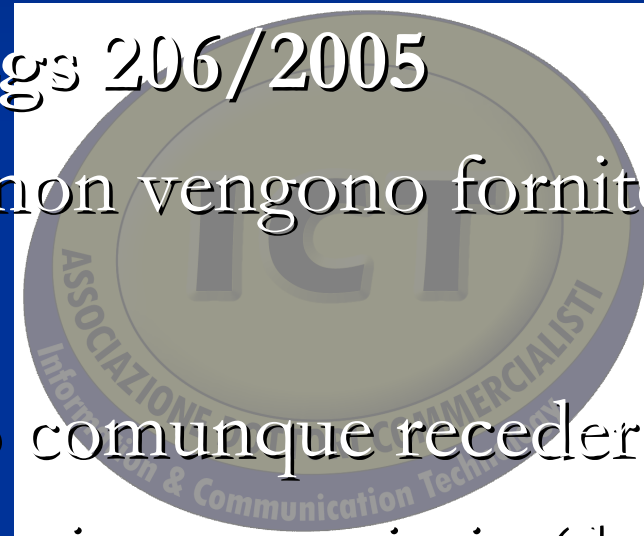


La protezione del consumatore on line

Art. 62 D.Lgs 206/2005

Se tali informazioni non vengono fornite:

- - il consumatore può comunque recedere
- - sanzione amministrativa pecuniaria (da 3.000,00 a 18.000,00 raddoppiabili nei casi di recidiva)





La protezione del consumatore on line

Art. 66 e 67 D.Lgs 206/2005

Dopo il recesso nascono delle obbligazioni:

- Restituzione del bene (eventualmente ricevuto)
- Venditore, entro 30 giorni, deve restituire tutte le somme ricevute





La protezione del consumatore on line

Art. 67 comma 2

- Il bene non deve essere necessariamente restituito nella confezione originale
- Il bene può essere utilizzato purché sia restituito sostanzialmente integro ed in normale stato di conservazione.

