



GUIDA ALL'E-COMMERCE



GUIDA ALL'E-COMMERCE

Gennaio 2015

L'e-commerce

L'e-commerce, o più semplicemente lo shopping on-line, rappresenta per il consumatore un'importante opportunità per fare acquisti **accedendo a un'ampia gamma di prodotti e offerte, risparmiando concretamente sia tempo che denaro.**

Le peculiarità del commercio on-line impongono particolari cautele e sono tali per cui è necessario conoscere le regole che lo disciplinano, in modo da non cadere nelle trappole della rete e beneficiare al massimo di tutte le potenzialità che il world wide web ha da offrirci.

La disciplina dell'e-commerce

I contratti a distanza

L'e-commerce rientra nella disciplina in materia di **contratti a distanza** contenuta nel **Codice del Consumo (artt. 50 e ss.)**, che garantisce ai consumatori che scelgono di acquistare on-line (o con qualsiasi altro mezzo di comunicazione a distanza, cioè che non preveda la presenza fisica e simultanea delle parti) tutta una serie di diritti e tutele, tra cui il diritto di recesso, il diritto all'informazione, la garanzia legale, ecc.

È importante tenere presente che la normativa del Codice del Consumo si applica **esclusivamente ai contratti conclusi tra un venditore-professionista e un consumatore**, ma non ai contratti tra privati o tra professionisti.

ATTENZIONE!

Agli acquisti fatti sui siti internet, in cui è possibile comprare e vendere direttamente tra privati, non si applica il Codice del Consumo, ma il Codice Civile e di conseguenza **non è possibile esercitare il diritto di recesso.**

Fare acquisti on-line: come funziona?

L'e-commerce **consiste nell'acquisto e nella vendita di beni e servizi tramite internet.**

L'ordinazione deve essere eseguita dal venditore entro **30 giorni** dal giorno successivo a quello in cui la riceve. In caso di indisponibilità, anche temporanea, del bene o del servizio richiesto, il venditore deve informare il consumatore entro 30 giorni e deve provvedere al rimborso delle somme eventualmente già corrisposte per il pagamento del bene o del servizio. In caso di ripensamento da parte del consumatore, il venditore deve rimborsare tutte le somme già versate, anche a titolo di caparra, entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione.

Nel caso in cui il contratto abbia ad oggetto l'acquisto di beni, **al momento della consegna della merce il consumatore deve verificarne tempestivamente l'integrità**, preferendo sempre trasporti assicurati. Se invece il danno non è riconoscibile dall'esterno, cioè l'imballaggio è integro, ma una volta aperto il pacco il prodotto risulta danneggiato, la legge italiana prevede la possibilità di apporre o comunicare la riserva al vettore (con raccomandata a/r) entro 8 giorni dal ricevimento della merce.

Quali sono i diritti del consumatore?

Informazione: obblighi del venditore

Il Codice del Consumo, all'art. 52, prevede che, **in tempo utile, prima della conclusione del contratto**, il consumatore deve ricevere tutta una serie di **informazioni**:

- identità del venditore (anche indirizzo in caso di contratti che prevedono il pagamento anticipato);
- caratteristiche essenziali del bene o del servizio prescelto;
- prezzo del bene o del servizio, comprese le tasse e le imposte;
- spese di consegna;
- modalità di pagamento, di consegna del bene o della prestazione del servizio e ogni altra forma di esecuzione del contratto;
- esistenza del diritto di recesso o esclusione dello stesso;
- modalità e tempi di restituzione o ritiro del bene in caso di esercizio del diritto

- di recesso;
- costo per l'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza;
- durata di validità dell'offerta o del prezzo;
- durata minima del contratto in caso di contratti per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi ad esecuzione continuata o periodica.

Inoltre, **prima o al momento della conclusione del contratto**, il consumatore deve ricevere **conferma per iscritto** di tutte le suddette informazioni.

Allo stesso modo, entro il momento della conclusione del contratto, il consumatore deve ricevere anche le seguenti informazioni:

- condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso;
- indirizzo della sede del venditore presso la quale il consumatore può presentare eventuali reclami;
- informazioni sui servizi di assistenza e sulle garanzie commerciali esistenti;
- condizioni di recesso dal contratto in caso di durata indeterminata o superiore a 1 anno.

Casi di esclusione del diritto di recesso espressamente previsti dal Codice del Consumo (art. 55)

I casi di esclusione sono:

- contratti di fornitura di generi alimentari, bevande o altri beni per uso domestico di consumo corrente forniti al domicilio del consumatore, al suo luogo di residenza o al suo luogo di lavoro, da distributori che effettuano giri frequenti e regolari;
- contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero, quando all'atto della conclusione del contratto il venditore si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito;
- contratti di acquisto beni derivanti da aste.

Il diritto di recesso è di regola escluso, ma le parti possono comunque accordarsi diversamente (art. 2). In questi casi, l'esclusione del diritto di

recesso rientra tra le informazioni che devono obbligatoriamente essere date al consumatore prima della conclusione del contratto di fornitura di:

- servizi, la cui esecuzione sia iniziata con l'accordo del consumatore, prima della scadenza del termine previsto per il diritto di recesso;
- beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario che il venditore non è in grado di controllare;
- beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati o che, per loro natura, non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente;
- prodotti audiovisivi (cd, dvd, ecc.) o di software informatici sigillati, aperti dal consumatore;
- giornali, periodici e riviste;
- servizi di scommesse e lotterie.

Il Diritto di recesso: come funziona?

Tranne per i casi precedentemente indicati ed espressamente previsti dal Codice del Consumo, per tutti gli altri acquisti, effettuati tramite e-commerce, è possibile esercitare il **diritto di recesso**: in altre parole, è possibile **"ripensarci"**, senza dover spiegare il motivo e **senza pagare** alcuna penalità.

Entro 14 giorni lavorativi dal ricevimento della merce, o dalla conclusione del contratto in caso di fornitura di servizi, bisogna inviare al venditore una **raccomandata con ricevuta di ritorno**, o eventualmente tramite **Pec** (posta elettronica certificata), in cui si comunica la propria volontà di recedere dal contratto.

Se il venditore entro il momento della conclusione del contratto non ha fornito al consumatore tutte le informazioni corrette e necessarie sul diritto di recesso (art. 52), il termine di 14 giorni viene esteso a ben 90, sempre a partire dal ricevimento della merce o dalla conclusione del contratto di fornitura di servizi, salvo il caso in cui il venditore abbia provveduto a fornire le informazioni dopo la conclusione del contratto ma entro i 3 successivi; in questo caso, il termine di 14 giorni decorre dal momento in cui gli obblighi di informazione sono stati effettivamente soddisfatti.

Una volta esercitato il diritto di recesso, **spetta al consumatore restituire**

al venditore la merce ricevuta a proprie spese ed entro un **termine** che, in ogni caso, **non può essere inferiore a 10 giorni lavorativi dal momento della consegna**.

Il bene da restituire deve essere integro ed in uno stato di conservazione "normale", cioè deve essere stato custodito nell'imballaggio originale ed eventualmente usato con la normale diligenza.

La restituzione della merce si considera completata al momento della consegna all'ufficio postale o allo spedizioniere.

La garanzia dei beni

La disciplina della garanzia legale di conformità (artt. 128 e ss. del Codice del Consumo) dei beni di consumo si applica anche ai contratti a distanza e, di conseguenza, all'acquisto dei beni tramite e-commerce e non può essere in alcun modo esclusa.

La legge prevede che il venditore abbia l'obbligo di consegnare al consumatore beni che siano conformi al contratto di vendita. Di conseguenza è importante sapere che **in presenza di difetti di conformità, ci si deve rivolgere al venditore e non al produttore e il venditore deve sempre farsi carico di offrire la soluzione al consumatore**.

La garanzia legale copre i **difetti di conformità** dei beni di consumo che si manifestano **entro 2 anni** dal momento dell'acquisto del bene.

Per i **beni usati** le parti possono concordare un termine diverso che **non può mai essere inferiore ad 1 anno**.

Il consumatore deve comunicare al venditore la presenza del vizio o del difetto di conformità **entro 2 mesi dal momento della scoperta**.

È quindi molto importante conservare il documento legale di acquisto per almeno 26 mesi (il dato importante è la data di acquisto) e mostrarlo direttamente al venditore in caso di contestazioni.

La garanzia prevede che, in caso di difetto di conformità, il consumatore ha **diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante:**

- **riparazione o sostituzione** con un bene analogo;
- **riduzione adeguata del prezzo**, se accettata dal consumatore;

- **risoluzione del contratto** con restituzione delle somme pagate.

Importante!

Il consumatore che chiede la riparazione o la sostituzione del bene non è tenuto a sostenere alcuna spesa né per la spedizione né per i materiali né per la mano d'opera.

CHECKLIST

7 punti da verificare per fare shopping on-line in tutta sicurezza!

1. SITO WEB

Verificare la trasparenza informativa del sito e la sua sicurezza. È sempre meglio preferire siti internet noti, o comunque verificare l'identità del venditore (e che si tratti di un operatore commerciale e non di un privato, altrimenti il Codice del Consumo non si applica!). È bene che i **contatti** siano facilmente accessibili (compreso quello del customer care) e che non ci sia solo un indirizzo di posta elettronica ma anche quello della sede, oltre ad un numero di telefono effettivamente attivo, verificabile tramite gli elenchi telefonici on-line o tramite la Camera di Commercio territorialmente competente. Attenzione anche alla **normativa sulla privacy**: è bene verificare che i dati richiesti siano unicamente quelli utili per consentire l'acquisto e le operazioni necessarie e conseguenti (e non, invece, una moltitudine di informazioni non necessarie, riferite alla persona del consumatore, normalmente richieste per realizzare la c.d. "profilazione" del cliente, tecnica di marketing diffusa, ma ritenuta non corretta dal Garante della Privacy).

2. SICUREZZA

Preferire i siti internet che, al momento del pagamento, presentino un sistema di protezione della **trasmissione dei dati SSL** (Socket Secure Lock), verificando la presenza di un lucchetto chiuso nella parte bassa della schermata; verificare anche che le informazioni relative alla carta di pagamento siano criptate, controllando che l'indirizzo internet inizi con https invece che con http. Inoltre,

per sicurezza, è sempre preferibile affidarsi a siti in possesso di **certificazione** (cioè di un attestato che provi la corrispondenza tra il sito e una persona fisica o giuridica) e di **marchio di qualità** rilasciato da un ente certificatore esterno (ad esempio, Sigillo Netcomm, E-commerce Quality Mark, Qweb).

3. PRODOTTO

Valutare con attenzione l'offerta, sia dal punto di vista della convenienza economica che pratica. Sul web è ormai possibile fare confronti di ogni genere e scambiarsi opinioni e recensioni sia sul prodotto che sul venditore, in modo tale da potersi fare un'idea quanto più precisa possibile prima di vincolarsi con l'acquisto. In ogni caso, per qualsiasi dubbio o curiosità contattare comunque il venditore.

4. CONTRATTO

Leggere con attenzione tutte le condizioni previste dal contratto, in particolare quelle relative al diritto di recesso, alla garanzia e ai tempi e spese di consegna; stamparlo e conservarne una copia.

5. CONFERMA DELL'ORDINE

Controllare che la conferma del venditore di ricevimento dell'ordine, inviata tramite e-mail o altro mezzo proposto e accettato dal consumatore, indichi: identificazione dell'ordine, tipo di prodotti/servizi ordinati e quantità, prezzo, modalità di pagamento e di consegna, eventuali costi e oneri accessori a carico del consumatore.

6. PREZZO

Attenzione a tutti i costi aggiuntivi, quali tasse, spese di trasporto, per eventuale mancata consegna, giacenza o rinvio al mittente, costi assicurativi, ecc. Il prezzo effettivo da considerare per valutare la convenienza o meno dell'acquisto è quello che include tutte queste voci, non quello iniziale!

7. MODI DI PAGAMENTO

Normalmente esiste la possibilità di pagare sia prima, che contestualmente, che dopo la consegna della merce, tuttavia, sono molti i venditori che pretendono il

pagamento anticipato della merce, escludendo le altre modalità.

Di seguito elenchiamo le modalità più diffuse per il pagamento degli acquisti on-line,

Carta di credito. Il pagamento avviene semplicemente con la comunicazione del numero della carta, della scadenza e del codice di sicurezza (cvv/cvc), oltre che del nome del titolare. Ecco perché conviene attivare la messaggistica per ogni operazione effettuata e, in caso di smarrimento o furto, è indispensabile bloccare immediatamente la carta!

Carta prepagata. Funziona in linea di massima come la carta di credito, con la differenza che l'importo massimo utilizzabile è esclusivamente quello caricato sulla carta stessa. In caso di problemi, quindi, il danno è limitato al valore caricato sulla carta.

Contrassegno. Permette di pagare la merce al momento della consegna del bene nelle modalità accettate al momento dell'ordine all'indirizzo indicato dal destinatario. È di certo un metodo sicuro, ma è importante poter garantire la presenza all'atto della consegna.

Bonifico. Si può effettuare sia presso la banca che tramite home banking. Il costo di un bonifico transfrontaliero in UE è uguale a quello di un bonifico interno. Attenzione a indicare con esattezza tutti i dati del beneficiario: se il bonifico viene rifiutato a causa di indicazioni false o incomplete, si può incorrere nell'addebito di spese anche consistenti.

Paypal. È il servizio di pagamento on-line offerto da diversi e-shop.

Foro del consumatore e normativa applicabile.

Per le controversie relative ai contratti a distanza, la competenza territoriale è sempre del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore. In caso di controversia transfrontaliera, perché il consumatore possa rivolgersi al Tribunale del luogo del proprio domicilio è necessario che ricorrano due condizioni:

- il commerciante deve esercitare la propria attività commerciale o professionale nello Stato membro di residenza del consumatore, oppure dirigere, con qualsiasi mezzo (ad esempio, tramite Internet), la sua attività verso tale Stato membro;

- il contratto oggetto di controversia deve rientrare nell'ambito di questa attività.

Ricordarsi che, in caso di controversie, in prima istanza il consumatore può rivolgersi alla Camera di Commercio o alle Associazioni dei consumatori territorialmente competenti.



CAMERA DI
COMMERCIO
DI VARESE

CAMERA DI COMMERCIO DI VARESE - Servizio Tutela del Mercato

Piazza Monte Grappa, 5 - 21100 Varese
Tel. 0332 295317 - Fax 0332 282158
regolazione.mercato@va.camcom.it - www.va.camcom.it



ADICONSUM
Associazione Difesa
Consumatori in Ambiente
promossa dalla CISL

ASSOCIAZIONE DIFESA CONSUMATORI AMBIENTE (ADICONSUM VARESE)

c/o CISL Varese - Via B.Luini, 5 - 21100 Varese
Tel. 0332 283654 - Fax 0332 240579
www.adiconsumvarese.com - adiconsum.varese@cisl.it



ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA E L'ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI (ADOC)

Via Cairoli, 5/G - 21100 Varese
Tel. 0332 284704 - Fax 0332 285476
www.adoc.org - adocvarese@gmail.com



FEDERAZIONE NAZIONALE DEI CONSUMATORI E UTENTI (FEDERCONSUMATORI VARESE)

Sede di Varese - c/o Camera del Lavoro - Via N. Bixio, 37 - 21100 Varese
Tel. 0332 276111 - Fax 0332 262002
www.federconsumatori.it - federconsumatorivarese@cgil.lombardia.it



MOVIMENTO DEI CONSUMATORI - SEZIONE DI VARESE E PROVINCIA (MOVIMENTO CONSUMATORI)

P.zza F. De Salvo, 5 - 21100 Varese
Tel. 0332 810569 - Fax 0332 810569
www.movimentoconsumatori.varese.it - varese@movimentoconsumatori.it



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA DI VARESE

Servizio Tutela del Mercato,
P.zza Monte Grappa, 5
21100 VARESE
Tel. 0332 295317 - Fax. 0332 282158
regolazione.mercato@va.camcom.it
www.va.camcom.it



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA DI VARESE

Servizio Tutela del Mercato

P.zza Monte Grappa, 5 - 21100 VARESE

Tel. 0332 295317 - Fax. 0332 282158

regolazione.mercato@va.camcom.it

sito: www.va.camcom.it