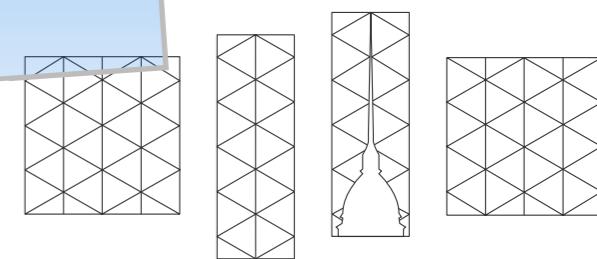




Comunicare **on line**

dall'e-commerce all'influencer marketing




LABORATORIO CHIMICO
CAMERA DI COMMERCIO TORINO


PORTALE ETICHETTATURA
E SICUREZZA PRODOTTI

AVVOCA.TO.IT
STUDIO LEGALE LUSSANA

© Avv. Daniele Lussana (avvoca.to.it)

1 "Direttiva sul **commercio elettronico**"

DIRETTIVA 2000/31/CE e **D.Lgs 70/2003** (norma italiana di attuazione)

2 **Codice civile** altre leggi italiane

a) art. 2250 ("indicazione negli atti e nella corrispondenza") + art. 2497-bis c.c. e al.

b) + disciplina del contratto specifico che vado a concludere online

c) + diritto d'autore

3 "**GDPR**" **REGOLAMENTO (UE) n. 2016/679** (ed eventuali provv. del garante)

4 "**Codice del Consumo**" come integrato dalla "**Direttiva Omnibus**"

DIRETTIVA (UE) 2019/2161 relative alla protezione dei consumatori

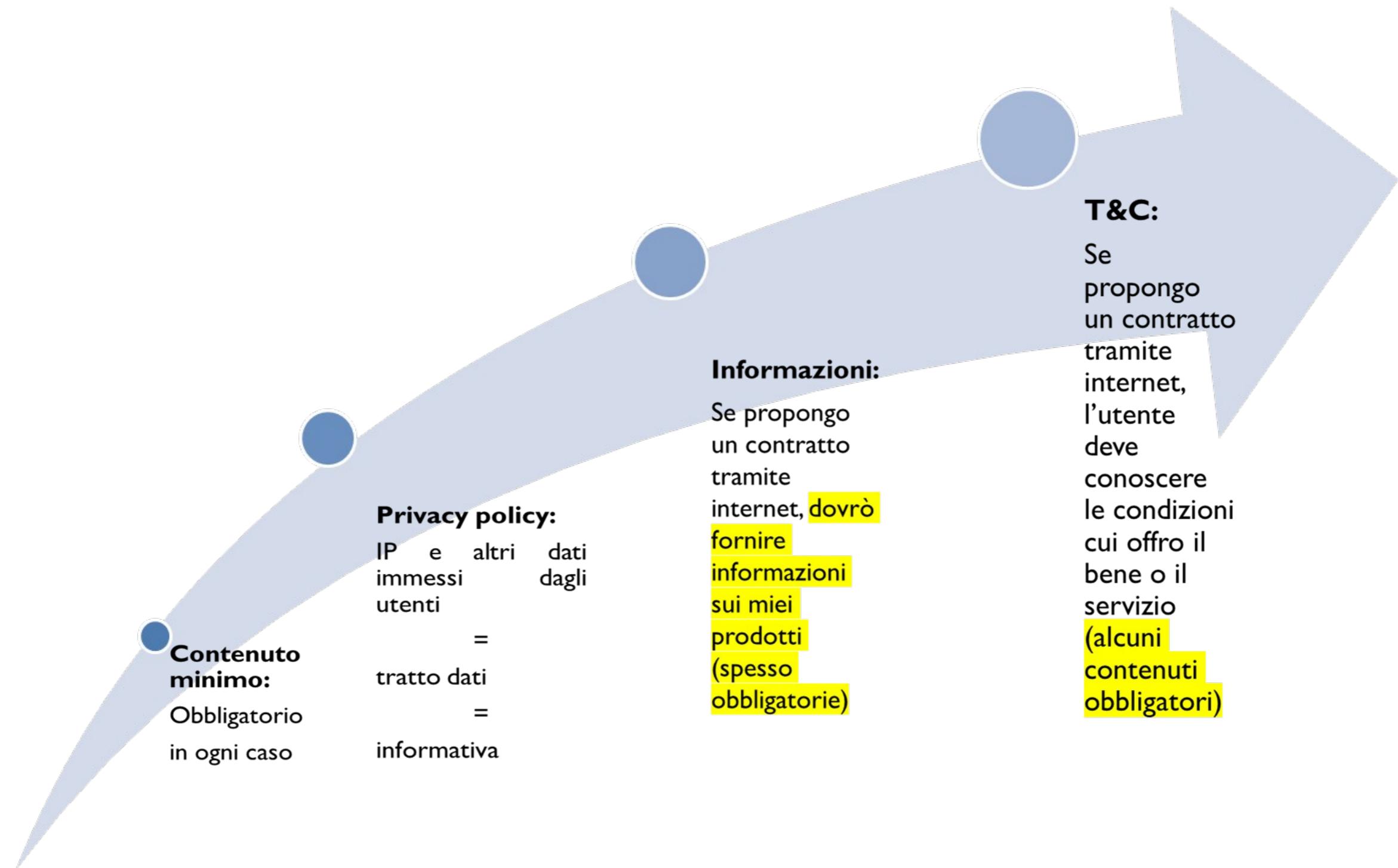
5 “Digital Markets Act”

REGOLAMENTO (UE) 2022/1925 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 settembre 2022 relativo a **mercati** equi e contendibili nel settore **digitale** [...]

6 “Digital Services Act”

REGOLAMENTO (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei **servizi digitali** [...]

Contenuto minimo di un **sito web**



1 La **Direttiva sul commercio elettronico** impone di indicare:

- 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.
- **cattività consentite al consumatore**

2 Il **codice civile**, impone di indicare:

- [...] la **sede**, l'ufficio del registro delle imprese presso cui è iscritta e il numero d'iscrizione
- Il **capitale** delle società [di capitali] indicato secondo la somma effettivamente versata
- [se] la società è in **liquidazione**
- [se srl, se è a] **unico socio**
- [se] è soggetta a direzione e coordinamento nell'ambito di un gruppo

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
[raddoppiabili]

E in caso di e-commerce?

Se il contratto è concluso telematicamente *

* cioè con una piattaforma web (e non via email)

vanno indicate **anche (art. 12)**...

- ▶ le varie fasi per la conclusione del contratto
- ▶ il modo in cui il contratto sarà archiviato
- ▶ i mezzi tecnici per individuare e correggere gli errori
- ▶ eventuali codici di condotta cui si aderisce
- ▶ le lingue a disposizione per concludere il contratto
- ▶ gli eventuali strumenti per la composizione delle controversie
- ▶ **clausole e condizioni del contratto** (salvabili)

Obbligo di **accusare ricevuta**

Il prestatore deve “accusare ricevuta” dell’ordine

- ▶ senza ritardo
- ▶ telematicamente

La ricevuta deve contenere un **riepilogo delle condizioni**

- ▶ sia generali (quelle che si applicano a tutti i contratti)...
- ▶ ...che particolari (il prezzo e le caratteristiche del singolo bene/servizio):

1. **dettagli del prodotto,**
2. mezzi di **pagamento**
3. **diritto di recesso,**
4. **costi** (di spedizione) e tributi





[I miei ordini](#) | [Il mio account](#) | [Amazon.it](#)

Conferma Spedizione

Ordine n° 405-1417198-0205941

Gentile Daniele Lussana,

Ti informiamo che il tuo ordine è stato spedito ed è in transito. Da questo momento in poi non è più possibile apportare alcuna modifica. Se desideri restituire un articolo, visualizzare o modificare altri ordini, visita la sezione [I miei ordini](#) di Amazon.it.

Arriverà:
mercoledì 19 dicembre

L'ordine è stato spedito a:
Daniele Lussana

<= riepilogo ordine

Dettagli spedizione



Laken Classic Borraccia Bottiglia d'acqua con Apertura Ampia e Tappo a Vite con Impugnatura, 0,75L Verde Opaco
Venduto da LakenUSA

EUR
9,22

<= dettagli prodotto

(qui da qualche parte c'erano anche i metodi di pagamento e i costi di spedizione)

Puoi restituire un prodotto entro 14 giorni dalla data di consegna (fatte salve alcune [eccezioni](#)). Ti rimborseremo il prezzo del prodotto e le spese di spedizione relative alla modalità di spedizione più economica offerta da Amazon. Le spese per la restituzione del prodotto sono invece a tuo carico. Potresti incorrere in spese di restituzione più elevate se il prodotto non può essere normalmente restituito per posta. Puoi restituire il prodotto utilizzando il nostro [Centro resi online](#) o contattando il [Servizio Clienti](#). Puoi esercitare il tuo diritto di recesso anche compilando questo [modulo](#) e inviandolo per posta. Per favore consulta anche la nostra [politica di rimborso](#) per articoli resi entro 30 giorni (in questo caso ti rimborseremo soltanto il prezzo di acquisto del prodotto).

<= recesso

Condizioni di contratto e **Consumatore**

Il **Codice del Consumo** – D.Lgs 206/2005 (e la disciplina Comunitaria in genere), prevede una disciplina più rigorosa in favore del soggetto definito **“consumatore”** (“la persona fisica che agisce per scopi estranei alla [sua] attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale”)

Recesso

diritto di ripensamento attribuito al consumatore

(anche senza motivo)

Recesso del Consumatore

Nel caso di acquisto di **servizi**:

- ▶ entro **14 gg** dalla stipula del contratto

Nel caso di acquisto di **beni**:

- ▶ entro **14 gg** dal ricevimento dei beni

Se non mi è **mai stata fornita l'informativa** (comprensiva del "[modulo](#)") sul recesso:

- ▶ entro **12 mesi** dopo la fine del periodo di recesso

Adesso:

- ▶ **(art. 54 Codice del Consumo)** Il professionista può offrire al consumatore l'opzione di compilare e inviare elettronicamente il modulo di recesso o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita sul sito web del professionista. **In tali casi il professionista comunica senza indugio al consumatore una conferma di ricevimento [...]**

Privacy: svariati adempimenti introdotti dal GDPR

Attività di marketing: il GDPR ha modificato anche quella:

se costituiscono un servizio o se sono parte integrante di esso devono esporre...

- ▶ che si tratta di comunicazione commerciale
- ▶ per conto di chi viene effettuata
- ▶ se si tratta di offerta promozionale (sconti, premi, omaggi) e le relative condizioni
- ▶ Se si tratta di concorsi o giochi e le relative condizioni

In ogni caso:

- ▶ (normativa italiana e - ora - GDPR) tali comunicazioni commerciali sono ammissibili **solo previo opt-in** (assenso)
- ▶ bisogna potersi “disiscrivere”

In punto **privacy**, l'art. 83 comma 4 prevede:

- ▶ per l'inadempimento degli obblighi a carico del Titolare o Responsabile del Trattamento, sanzioni amministrative fino a **€ 10.000.000 / € 20.000.000**

Il D.Lgs 30/06/2003 n° 196 prevede (agli art. 167 e ss., e cioè al Capo II denominato "Illeciti penali") alcuni reati:

- ▶ il trattamento illecito dei dati, punito fino a **1 anno e mezzo** (comma 1) o **3 anni** (comma 2) di reclusione
- ▶ la comunicazione e diffusione illecita di dati personali, punita fino a **6 anni**

L'**Antitrust** (AGCM) sanziona come pratiche commerciali scorrette le attività di marketing illecito

(sanzioni amministrative pecuniarie sino a € 500.000)

Diritti sui "contenuti" e uso dell'immagine

Grafica

Realizzata
PER ME
(ok)

Online
(licenza?)

Altre fonti
(licenza?)

Contenuti vostri

...ok

CMS

Su misura

• OK

Licenziato

• COSA POSSO FARE?

Open source

• COSA DEVO FARE?

User content

DATI PERSONALI E SENSIBILI

- Privacy / cookie
- Posso usare l'immagine dell'utente?

CONTENUTI

- quali obblighi assumo?

4 “Direttiva Omnibus”

Contiene (introduce nel Codice del Consumo) numerose **nuove definizioni** tra cui:

- art. 18, 45 e 128) definizione più ampia di “prodotto” e “bene”

‘prodotto’: qualsiasi bene o servizio, compresi i beni immobili, **i servizi digitali e il contenuto digitale, nonché i diritti e gli obblighi**;

- art. 18, nuove lett. n-bis e n-ter: introdotti i concetti di classificazione e mercato online:

n-bis) **‘classificazione’**: **rilevanza relativa attribuita ai prodotti, come illustrato, organizzato o comunicato dal professionista, a prescindere dai mezzi tecnologici usati per tale presentazione, organizzazione o comunicazione (*)**;

n-ter) **‘mercato online’**: **un servizio che utilizza un software, compresi siti web, parte di siti web o un'applicazione, gestito da o per conto del professionista, che permette ai consumatori di concludere contratti a distanza con altri professionisti o consumatori.**

“Direttiva Omnibus”: la classificazione

(*)**Art. 22 Cod. Cons., comma 4-bis.** *Nel caso in cui sia fornita ai consumatori la possibilità di cercare prodotti [...] sulla base di una ricerca sotto forma di parola chiave, frase o altri dati, [...] sono considerate **rilevanti le informazioni generali, rese disponibili***

*(a) in un'apposita sezione dell'interfaccia online (**) che*

*(b) sia **direttamente e facilmente accessibile dalla pagina in cui sono presentati i risultati della ricerca, in merito a***

*(1) i **parametri principali (***) che determinano la classificazione** dei prodotti presentati al consumatore come risultato della sua ricerca e*

(2) all'importanza relativa di tali parametri rispetto ad altri parametri.

(**) opportuno verificare se il **proprio e-commerce** ne dispone, se no farlo integrare

(***) potrebbero essere qualcosa *oltre* il “sponsorizzato” oppure no: **profilazione?**

“Direttiva Omnibus”: conformità del “bene”

Art. 129, commi 2 e 3: perché un bene “**corrisponda al contratto**”, deve avere determinati requisiti **soggettivi** (lett. a e b che seguono)...

a) corrispondere alla descrizione, al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali e possedere la funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche come **previste dal contratto** di vendita [...];

b) essere idoneo ad ogni **utilizzo particolare** voluto dal consumatore [...] e da lui comunicato;
...e **oggettivi** (successive lett. A e seguenti):

A) essere idoneo agli scopi per i quali si impiegano di norma beni dello stesso tipo;

B) possedere la qualità e corrispondere alla descrizione dei campioni/modelli “esposti”;

[...] **D)** essere della quantità e possedere le qualità e altre caratteristiche, anche in termini di durabilità, funzionalità, compatibilità e sicurezza, ordinariamente presenti in un bene del medesimo tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi.

“Direttiva Omnibus”: sanzioni in tema di informazioni

Integrato il concetto di “pratiche commerciali” - o “omissioni” - ingannevoli”.

Sono ingannevoli se (art. 22):

- ▶ è **omessa** una informazione necessaria per prendere una decisione consapevole di natura commerciale, e
- ▶ **induce** o è idonea ad indurre in tal modo il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso
(potremmo parlare di: *claim, dolus bonus, clickbait*)

Sanzionabile anche chi...

- ▶ occulta o **presenta in modo oscuro, incomprensibile, ambiguo o intempestivo le informazioni rilevanti**

“Direttiva Omnibus”: informazioni (sul prezzo)

Poiché il prezzo viene spesso determinato sulla base di un **algoritmo** applicato **automaticamente** quando ricorrono le relative condizioni

(= “processo decisionale automatizzato”)

(e fermo il fatto che - in teoria - l’utente può opporsi a tali trattamenti i sensi del GDPR)

e-bis) se applicabile,

l'informazione che il prezzo è stato **personalizzato sulla base di un processo decisionale automatizzato**, ferme le garanzie di cui all'articolo 22 del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016

“Direttiva Omnibus”: informazioni (di contatto)

Art. 49: indicare anche (nei contratti conclusi a distanza)...

c) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito, il suo numero di telefono e il suo indirizzo elettronici + eventuali altri modi di contatto e relative informazioni (se si tratta di corrispondenza scritta, che rechi la data e l'orario dei relativi messaggi, su un supporto durevole).

Tutti questi mezzi di comunicazione forniti dal professionista devono consentire al consumatore di **contattarlo rapidamente e di comunicare efficacemente con lui.**

+

Ove applicabile, il professionista fornisce anche l'indirizzo geografico e l'identità **del professionista per conto del quale agisce.**



“Direttiva Omnibus”: mercati online

Spesso il venditore è anche il prestatore del servizio di “marketplace”
lo vendo, tramite il *mio* e-commerce



Può però capitare che il marketplace usato sia di terzi: per questo è stato
introdotto l'**art. 49-bis**

L'articolo riguarda sia la vendita B2C sia la vendita C2C

(N.B. il Codice del Consumo, altrimenti, si applica solo alle vendite B2C)



“Direttiva Omnibus”: mercati online (segue)

Art. 49-bis: Prima che un consumatore sia vincolato da un contratto a distanza, o da una corrispondente offerta, su un mercato online, il fornitore del mercato online indica [...]

a) i **parametri di classificazione** per le ricerche

b) se il terzo che offre i beni è **consumatore** o meno

c) **nel caso di terzo consumatore, che al contratto non si applicano i diritti dei consumatori**

d) il modo in cui gli **obblighi relativi al contratto sono ripartiti tra il terzo** che offre i beni, i servizi o il contenuto digitale **e il fornitore del mercato online** (es: reso gestito dal marketplace, ma il rimborso no)



“Direttiva Omnibus”

Sintesi degli obblighi informativi più rilevanti

PER **TUTTI** GLI E-COMMERCE

INDIRIZZO GEOGRAFICO E INDIRIZZO EMAIL

NUMERO DI TELEFONO

PERSONALIZZAZIONE PREZZO SULLA BASE DI UN PROCESSO
DECISIONALE AUTOMATIZZATO

PER I MARKETPLACE

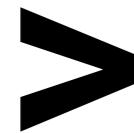
INFORMAZIONI SUL **POSIZIONAMENTO DELLE OFFERTE**

INFORMAZIONI SUL VENDITORE
(PROFESSIONISTA O CONSUMATORE)

RIPARTIZIONE DEGLI OBBLIGHI TRA MARKETPLACE E
TERZO CHE OFFRE I BENI

Interventi più recenti (segue)

“Direttiva Omnibus”



riguarda la tutela dei consumatori

recepita in Italia con D.Lgs 7 marzo 2023, n. 26

che ha modificato il testo Codice del Consumo

(già vista per alcuni aspetti essenziali)

“Digital Markets Act”

e

“Digital Services Act”



riguardano il “mercato digitale”

distinguono grandi intermediari e professionisti

sono normative direttamente applicabili

5 “Digital Markets Act”

Si applica solo ai c.d. “Gatekeepers”

Criteri qualitativi (articolo 3, paragrafo 1, DMA)	Criteri quantitativi (articolo 3, paragrafo 2, DMA)
<p>un impatto significativo sul mercato interno.</p>	<p>un fatturato annuo superiore a € 7,5 miliardi in ciascuno degli ultimi 3 esercizi o una capitalizzazione di mercato o un valore equo di mercato equivalente superiore a € 75 miliardi nell'ultimo esercizio e fornisce un CPS in almeno 3 Stati membri dell'Unione europea.</p>
<p>fornitura di un Core Platform Service ovvero una piattaforma di accesso per gli utenti commerciali destinata agli utenti finali.</p>	<p>CPS con almeno 45 milioni di utenti finali attivi mensili o 10.000 utenti commerciali attivi con sede o stabilimento nell'UE.</p>
<p>godere di una posizione radicata e duratura.</p>	<p>La soglia di cui sopra relativa al CPS soddisfatta in ciascuno degli ultimi 3 esercizi finanziari.</p>

“Digital Markets Act” (segue)

“Core Platform Services”

articolo 2, punto 2) DMA

- a) servizi di intermediazione online (*)
- b) motori di ricerca online;
- c) servizi di social network online;
- d) servizi di piattaforma per la condivisione di video;
- e) servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero;
- f) sistemi operativi;
- g) browser web;
- h) assistenti virtuali;
- i) servizi di cloud computing;
- j) servizi pubblicitari online.



(*) art. 2

regolamento (UE) 2019/1150

“ [...] consentono agli utenti commerciali di offrire beni o servizi ai consumatori, con l’obiettivo di facilitare l’avvio di transazioni dirette tra tali utenti commerciali e i consumatori [...] ”

Definizione ampia:

sia i marketplace,

sia gli app store

“Digital Markets Act” (segue)

Obblighi dei Gatekeepers

articoli 5 e ss DMA. I Gatekeeper sono tenuti a:

- ▶ consentire ai propri utenti commerciali di accedere ai dati che generano nell'uso della piattaforma;
- ▶ fornire alle società pubblicitarie sulla loro piattaforma gli strumenti e le informazioni necessari per consentire agli inserzionisti e agli editori di effettuare la propria **verifica indipendente delle loro pubblicità** ospitate dal gatekeeper;
- ▶ consentire ai propri utenti commerciali di promuovere la propria offerta e concludere contratti con i propri clienti **anche al di fuori della piattaforma** del gatekeeper.

(ci sono poi anche una serie di divieti)

6 “Digital Services Act”

Principi generali:

- ▶ disciplina le responsabilità per le varie attività dei “prestatori”
(*mere conduit* = trasmissione, *caching* = memorizzazione temporanea, *hosting*) (niente di nuovo -ndR)
- ▶ inserisce obblighi di natura speciale
(contrastare contenuti illegali, fornire informazioni, se richiesti dall’Autorità di uno stato membro)
- ▶ inserisce obblighi di natura generale: Capo. 3 DSA
(OBBLIGHI IN MATERIA DI DOVERE DI DILIGENZA PER UN AMBIENTE ONLINE TRASPARENTE E SICURO)
- ▶ inserisce obblighi di natura generale per VLOP e VTOSE (operatori “molto grandi”): Capo 3, Sez. 5 DSA:
 - la VALUTAZIONE DEI RISCHI: art. 34,
 - la TRASPARENZA: art. 39 e 42,
 - obblighi di CONTROLLO: art. 40-41...

“Digital Services Act” (segue)

Disposizioni applicabili a tutti i prestatori di servizi intermediari (=anche solo mere conduit e caching)

- stabiliscono **Punti di Contatto** per le autorità degli Stati membri (art. 11) e per i destinatari di servizio (art. 12) e rendono pubbliche le informazioni necessarie per identificare e comunicare agevolmente con i loro punti di contatto unici
- includono nelle loro condizioni generali **informazioni sulle restrizioni** che impongono in relazione all'uso dei loro servizi per quanto riguarda le informazioni fornite dai destinatari del servizio (art. 14) e agiscono in modo "diligente" per farle rispettare
- informano i destinatari del servizio in merito a qualsiasi **modifica** significativa **delle condizioni generali**
- **pubblicano**, in un formato leggibile meccanicamente e in modo facilmente accessibile, **almeno una volta all'anno**, **relazioni** chiare [...] **sulle attività di moderazione** dei contenuti (art. 15)
- devono fornire agli utenti un sistema per presentare reclami se i loro contenuti sono stati rimossi o limitati, così come procedure di risoluzione delle controversie.



“Digital Services Act” (segue)

Singolo Punto di Contatto (SpocC)

<https://www.facebook.com/help/678741677600131>

Punto di contatto di Facebook per le autorità degli Stati membri dell'UE, la Commissione e il Comitato

 Copia link

Il presente articolo è destinato a fornire un **punto di contatto** per le autorità degli Stati membri dell'UE, la Commissione dell'UE e il Comitato, come previsto dall'articolo 11 della Legge sui servizi digitali dell'UE (il DSA) e non dovrebbe essere utilizzato per altri scopi.

Per assegnare correttamente la tua comunicazione al team pertinente, usa questo articolo come punto di partenza per la richieste di rimozione di contenuti, richieste di dati o altre comunicazioni su problemi relativi al DSA.

Se sei un privato, usa il nostro punto di contatto per gli utenti, che puoi trovare anche nel [Centro assistenza di Facebook](#).

Condizioni di contratto **nei contratti per adesione online**

- ▶ **In caso di contenzioso, devo poter** provare:
 - ▶ il contratto (cioè cosa ero obbligato a fare e cosa no)
 - ▶ il mio adempimento

- ▶ La disciplina contrattuale (condizioni) può essere strutturata in modo tale da **evitare**, per quanto possibile, **il contenzioso**
- ▶ Le clausole più "onerose" (c.d. vessatorie: art. 1341 e ss. c.c.) dovrebbero essere "approvate specificamente **per iscritto**" (**ma non si può**)
- ▶ Esistono norme **inderogabili** (es. tutela del **consumatore**)



Clausole vessatorie nel codice del consumo

ai sensi dell'art. 33 codice del consumo

richiedono una "specifica negoziazione" e si presumono vessatorie:

- a) escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista;
- b) escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista;
- c) escludere o limitare l'opportunità da parte del consumatore della compensazione di un debito nei confronti del professionista con un credito vantato nei confronti di quest'ultimo;
- d) prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà;
- e) consentire al professionista di trattenere una somma di denaro versata dal consumatore se quest'ultimo non conclude il contratto o recede da esso, senza prevedere il diritto del consumatore di esigere dal professionista il doppio della somma corrisposta se è quest'ultimo a non concludere il contratto oppure a recedere;
- f) imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo;

- g) riconoscere al solo professionista e non anche al consumatore la facoltà di recedere dal contratto, nonché consentire al professionista di trattenere anche solo in parte la somma versata dal consumatore a titolo di corrispettivo per prestazioni non ancora adempiute, quando sia il professionista a recedere dal contratto;
- h) consentire al professionista di recedere da contratti a tempo indeterminato senza un ragionevole preavviso, tranne nel caso di giusta causa;
- i) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione;
- l) prevedere l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto;
- m) consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso;
- n) stabilire che il prezzo dei beni o dei servizi sia determinato al momento della consegna o della prestazione;
- o) consentire al professionista di aumentare il prezzo del bene o del servizio senza che il consumatore possa recedere se il prezzo finale è eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto;
- p) riservare al professionista il potere di accertare la conformità del bene venduto o del servizio prestato a quello previsto nel contratto o conferirgli il diritto esclusivo d'interpretare una clausola qualsiasi del contratto;
- q) limitare la responsabilità del professionista rispetto alle obbligazioni derivanti dai contratti stipulati in suo nome dai mandatari o subordinare l'adempimento delle suddette obbligazioni al rispetto di particolari formalità;

- r) limitare o escludere l'opponibilità dell'eccezione d'inadempimento da parte del consumatore;
- s) consentire al professionista di sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti dal contratto, anche nel caso di preventivo consenso del consumatore, qualora risulti diminuita la tutela dei diritti di quest'ultimo;
- t) sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;
- u) stabilire come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;
- v) prevedere l'alienazione di un diritto o l'assunzione di un obbligo come subordinati ad una condizione sospensiva dipendente dalla mera volontà del professionista a fronte di un'obbligazione immediatamente efficace del consumatore. E' fatto salvo il disposto dell'articolo 1355 del codice civile;
- v-bis) imporre al consumatore che voglia accedere ad una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V, di rivolgersi esclusivamente ad un'unica tipologia di organismi ADR o ad un unico organismo ADR;
- v-ter) rendere eccessivamente difficile per il consumatore l'esperimento della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V.

(Siamo arrivati a "v-ter", ed è una lista aperta!)

Come fare per rendere valide **tali clausole?**



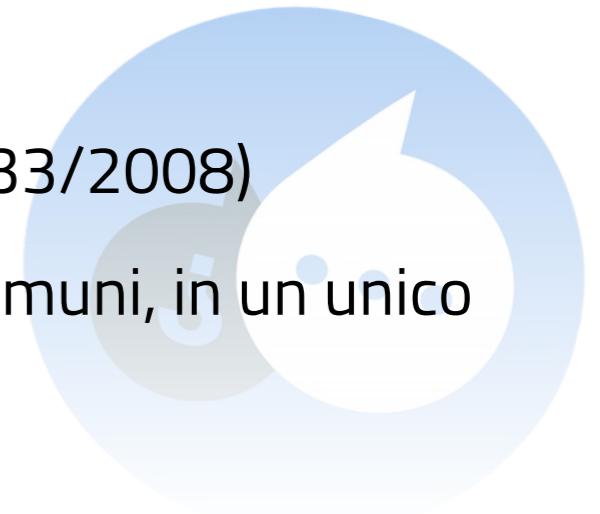
Controparte non consumatore (Codice Civile)

1) **prima firma** del contratto

2) **seconda firma** per l'approvazione specifica delle clausole vessatorie

Vietato cumulativo della gran parte delle condizioni contrattuali (Cass. 6733/2008)

Vietata approvazione di clausole vessatorie incluse, assieme a clausole comuni, in un unico articolo (Cass. 24262/2008)



Controparte consumatore (Codice del Consumo)

Come provo la "**specificativa trattativa**" in un contratto **point & click?**!

E perché rischiare?

con tutta probabilità saranno considerate inefficaci / nulle

+ rischio anche le **sanzioni** comminate dall'AGCM

Art. 37-bis, comma 2-bis. Qualora l'Autorità accerti, in alcuno dei contratti di cui al comma 1, l'utilizzo di clausole vessatorie come definite all'articolo 33, comma 1, applica una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di...

- sanzione amministrativa pecuniaria da **5.000 euro a 10.000.000 euro**, tenuto conto della gravità e della durata della violazione ed anche delle condizioni economiche e patrimoniali del professionista

- **4% del fatturato annuo** del professionista realizzato in Italia ovvero negli Stati membri dell'Unione europea interessati dalla relativa violazione.

Grazie per l'attenzione!

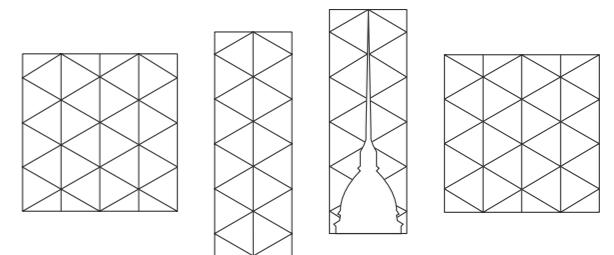


Per contattarci usate il QR code o seguite questo [link](#)

Attenzione: le slide che precedono esprimono opinioni personali dell'autore,
e non sono pensate per sostituire un parere professionale qualificato.



Slide rilasciate con [licenza](#) CC-BY-ND (4.0 IT)



AVVOCA.TO.IT
STUDIO LEGALE LUSSANA

© Avv. Daniele Lussana (avvoca.to.it)