



Acquisti on line: Acquisto di beni d'arredamento e oggettistica per la casa

ALERT

- Consultando le condizioni generali di vendita e utilizzo, nella sezione relativa ai dati societari, è possibile verificare con precisione se stai acquistando dal sito del venditore (quindi da un sito che commercializza oggetti e beni prodotti da altri) o direttamente dal produttore (Vai al punto 1)
- Nei contratti a distanza o conclusi fuori dai locali commerciali hai 14 giorni per esercitare il c.d. diritto di ripensamento. Inoltre puoi avvalerti del diritto di recesso: se cambi idea sul modello, sul colore o sulle caratteristiche dell'oggetto acquistato o se semplicemente ritieni di non averne più bisogno, puoi restituirlo e ottenere il rimborso dell'importo versato (Vai al punto 2)
- Ricordati di verificare la composizione del prezzo e gli eventuali costi supplementari, ad esempio per consegna al piano e per il montaggio e/o per accessori aggiuntivi (Vai al punto 3)
- Il diritto di recesso implica anche la possibilità di effettuare il reso, quindi è opportuno verificare le modalità previste per la restituzione dell'acquisto e le eventuali condizioni per l'imballaggio del prodotto prima di spedirlo (Vai al punto 4)
- Ricordati che il bene acquistato online è coperto dalla garanzia legale e commerciale per eventuali difetti di conformità, pertanto il contratto deve indicare le modalità di assistenza in garanzia e di eventuale sostituzione del prodotto con uno che presenti le stesse caratteristiche (Vai al punto 5)

INTRODUZIONE

In questi anni molti negozi di arredamento hanno risentito negativamente non solo della crisi economica ma anche del boom di rivenditori "low cost" nel settore, registrando un forte decremento delle vendite.

In Italia, nel 2018, il 56% delle persone ha utilizzato Internet per acquistare mobili per la casa e da giardino e complementi di arredo, con un fatturato complessivo di circa 650 milioni di Euro, e il solo settore dell'home living è cresciuto del 48% rispetto al 2015. I consumatori prediligono negozi online e siti web specializzati per acquistare piccoli oggetti di arredamento, luci, decorazioni, tessuti e accessori per la cucina, mentre tendono comunque a preferire il negozio fisico per scegliere e comprare mobili di grandi dimensioni.

In rete proliferano i portali specializzati nella vendita online di divani, armadi, letti, piatti, librerie, complementi di arredo e altri mobili. I siti commercializzano una crescente varietà di prodotti ricercati, di design e prodotti da vari brand, più o meno noti, e spesso offrono al consumatore vantaggi in termini di costo e assortimento.

1. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E UTILIZZO

Ogni contratto riporta le condizioni in base alle quali si svolge la commercializzazione di beni e/o servizi da parte del **professionista**, e cioè la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario (**art. 3 Codice del Consumo**). In questa sezione del contratto si definiscono le responsabilità del professionista/venditore e/o dell'intermediario.



Prodotto Realizzato nell'ambito del progetto e-RA DIGITALE,
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (DM 7 febbraio 2018)

Le attività di assistenza, consulenza, formazione ed informazione promosse nell'ambito della realizzazione del progetto e-RA DIGITALE sono rese a titolo gratuito.



Alcuni siti riportano anche le condizioni di vendita e utilizzo previgenti rispetto all'aggiornamento più recente. In tal senso, è sempre opportuno effettuare un confronto tra il testo attuale e quello precedentemente utilizzato, in modo tale da verificare se siano intervenuti cambiamenti o modifiche.

Il venditore, in aggiunta agli obblighi informativi previsti, deve rendere facilmente accessibili all'acquirente e alle Autorità competenti, le seguenti informazioni:

- il nome, la denominazione o la ragione sociale;
- il domicilio o la sede legale;
- la Partita Iva o il Codice Fiscale;
- i contatti del venditore, compreso l'indirizzo di posta elettronica ordinaria e posta elettronica certificata (PEC);
- il numero di iscrizione al Repertorio delle Attività Economiche (REA), o al Registro delle Imprese;
- gli elementi di individuazione nonché gli estremi della competente autorità di vigilanza qualora un'attività sia soggetta a concessione, licenza o autorizzazione.

Prima di concludere un acquisto online è importante prestare la massima attenzione alle clausole contrattuali presenti sul sito Internet interessato, ed in particolare ad alcune fattispecie di rilevanza peculiare che verranno di seguito analizzate. Generalmente le Condizioni Generali di Contratto si trovano alla fine della pagina internet del sito ufficiale dell'azienda.

2. DIRITTO DI RIPENSAMENTO E DIRITTO DI RECESSO

Attualmente il termine **diritto di recesso** e **diritto di ripensamento** si utilizzano in maniera alternativa.

Il diritto di ripensamento è la principale tutela per i consumatori, che hanno diritto a concludere un contratto senza oneri **entro 14 giorni** dal momento della stipula o da quello dell'acquisto. Il diritto di recesso, invece, consente agli acquirenti di **annullare il proprio accordo** e stipularne uno nuovo con un altro fornitore, osservando il termine di preavviso prescritto. Le differenze riguardano quindi il tempo di esercizio del diritto e la formula: cambio di merce o servizio nel primo caso, annullamento della transazione nel secondo.

Nel **Codice del Consumo** il recesso indica il diritto del consumatore che acquista in determinate circostanze (es. fuori dai locali commerciali, contratti a distanza) di far venire meno gli effetti del contratto.

Il diritto di recesso è associato al decorso di un termine sostanzialmente sospensivo degli effetti vincolanti del contratto. Il contratto non si può dire concluso e fino alla scadenza del **termine di 14 giorni** per esercitare il diritto di recesso. In questa finestra temporale il contratto ancora non ha effetti quindi l'uso del termine "diritto di recesso" potrebbe essere fuorviante perché porta a due diversi funzionamenti del medesimo diritto a seconda della natura del contratto.

Si è quindi posto il problema di differenziare il recesso, che è il diritto di far venire meno gli effetti di un contratto che quindi è perfezionato e concluso, dall'esercizio di quel diritto che non consente di perfezionare il contratto fino al decorso del termine. Si definisce quindi diritto di ripensamento il diritto che il consumatore ha di impedire il perfezionamento del contratto manifestando la volontà di recedere entro 14 giorni.

L'art. 52 Codice del Consumo disciplina il diritto di recesso, definito come il diritto, in capo al consumatore, di recedere dal contratto concluso a distanza (o attraverso la rete internet) senza fornire alcuna



motivazione e senza alcun costo aggiuntivo, salvo quello eventualmente necessario per la restituzione del bene.

Fatte le opportune premesse al punto che precede relativamente al diritto di ripensamento, va sottolineato che il diritto di recesso (o diritto al ripensamento, entro i 14 giorni) non sempre è obbligatorio: vi sono casi previsti dal Codice del Consumo in cui può venire meno, disciplinate dall'art. 59 del Codice del Consumo, come si vedrà di seguito.

Il diritto di recesso nell'e-commerce può essere esercitato dall'acquirente entro 14 giorni per i contratti di beni. Il termine inizia a decorrere, dal giorno in cui il consumatore/terzo entra in possesso fisico dei prodotti, o diversamente:

- 1) nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore con un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore stesso entra in possesso dell'ultimo bene;
- 2) nel caso di un bene formato da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui viene acquisito dal consumatore il possesso dell'ultimo lotto/pezzo;
- 3) nel caso di contratti per la consegna periodica di beni, dal giorno in cui il consumatore/terzo acquista il possesso fisico del primo bene;
- 4) per i contratti che hanno ad oggetto la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono venduti in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto.

Le **Condizioni Generali di Contratto** devono riportare l'esistenza del diritto di recesso, i termini e le modalità per esercitarlo. Nel caso in cui il venditore non ottemperi a tale obbligo, il termine per il recesso da parte dell'acquirente viene innalzato da 14 giorni a 12 mesi.

Generalmente la comunicazione di recesso da parte dell'acquirente deve avvenire tramite raccomandata con ricevuta di ritorno alla sede legale dell'azienda o tramite indirizzo di **posta elettronica certificata** all'indirizzo PEC del venditore: tali modalità assumono valore legale in sede di contestazione nei confronti del professionista. In tal modo, ricevuta la comunicazione, il commerciante è tenuto a confermare l'avvenuta ricezione.

3. PREZZO DEL BENE E COSTI AGGIUNTIVI

Se alla sottoscrizione del contratto è previsto l'obbligo in capo al consumatore di pagare un corrispettivo, il prezzo dovuto, comprensivo di imposte, deve essere chiaramente riportato e reso noto al consumatore prima che lo stesso inoltri o confermi l'ordine.

Devono anche essere comunicati gli eventuali costi aggiuntivi relativi a spedizione, trasporto, restituzione della merce o del servizio. In quest'ottica, non sono dovuti dal consumatore costi non preventivamente comunicati.

Per quanto riguarda mobili, complementi di arredo e altri oggetti per la casa è particolarmente importante controllare l'eventuale sovrapprezzo per servizi extra, ad esempio la consegna al piano e/o il montaggio del mobile stesso: soprattutto nel caso di oggetti di grandi dimensioni, come letti, armadi, divani o librerie, può essere a dir poco problematico effettuare queste operazioni in autonomia. E' inoltre fondamentale verificare se l'oggetto che si sta acquistando necessita di componenti aggiuntive da acquistare



Prodotto Realizzato nell'ambito del progetto e-RA DIGITALE,
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (DM 7 febbraio 2018)

Le attività di assistenza, consulenza, formazione ed informazione promosse nell'ambito della realizzazione del progetto e-RA DIGITALE sono rese a titolo gratuito.



separatamente e, naturalmente, il prezzo degli accessori stessi (ad esempio le staffe per sostenere e fissare al muro una mensola oppure specchi e/o componenti interne per un armadio o un guardaroba).

Qualora non sia possibile calcolare il prezzo e i costi aggiuntivi in anticipo (dipende dalla natura dei beni o servizi), devono essere fornite al consumatore le modalità per effettuare il calcolo.

Non deve essere mai data l'idea che il contratto sia gratuito quando ciò non corrisponde al vero: in caso di incertezza o confusione è sempre consigliabile evitare l'acquisto e segnalare il caso all'**Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato (AGCM)** come pratica commerciale scorretta ed ingannevole.

L'Autorità può accertare e bloccare, di propria iniziativa o su segnalazione dei soggetti interessati, le pratiche commerciali scorrette e le pubblicità ingannevoli e comparative illecite. I consumatori che intendono segnalare una pratica commerciale scorretta o una pubblicità ingannevole possono farlo:

- tramite posta ordinaria inviando la segnalazione a Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Piazza Giuseppe Verdi 6/A – 00198 Roma;
- inviando la segnalazione scritta alla casella protocollo.agcm@pec.agcm.it ;
- compilando e inviando on line il modulo cui si accede tramite il link [segnala on line](#).

In alternativa, i consumatori possono segnalare la condotta commercialmente scorretta rivolgendosi ad una Associazione dei Consumatori.

4. RESI E CAMBI

Il **reso** è un diritto garantito soprattutto quando si fanno acquisti online. È importante che le condizioni contrattuali riportino dettagliatamente la procedura per effettuare il reso e **riconsegnare la merce** al venditore in modo tale da riavere accreditato l'importo speso per l'acquisto.

Per effettuare il reso:

- a) è necessario informare il venditore della volontà di recedere dal contratto, entro 14 giorni dalla consegna del prodotto acquistato (o comunque entro i giorni che vengono comunicati sul sito web del venditore stesso, che possono variare), quindi bisogna comunicare la volontà di restituire il pacco: la piattaforma web può prevedere la possibilità di spedirlo direttamente, di consegnarlo in un punto di raccolta o farlo ritirare presso il domicilio dell'utente;
- b) dopo aver effettuato la comunicazione di reso secondo le modalità indicate (i siti di e-commerce generalmente predispongono moduli e **form online** per comunicare e richiedere il reso, ma è sempre opportuno in aggiunta inviare una comunicazione alla sede legale del venditore tramite raccomandata A/R o PEC), spedire il pacco seguendo le indicazioni fornite dal venditore. In alcuni casi, nel pacco imballato al momento della consegna è già presente l'etichetta oppure viene inviata per e-mail, in modo tale da stamparla e utilizzarla per il reso, una volta imballato il pacco.

Sulle condizioni contrattuali viene indicato il termine previsto per ricevere il rimborso dell'importo speso una volta effettuato il reso: generalmente i tempi variano **dai 7 ai 15 giorni** che decorrono dalla ricezione della richiesta secondo la modalità indicata nel modulo di reso o dal momento in cui il prodotto oggetto di restituzione rientra nel possesso del venditore.

È importante ricordare che il rimborso, secondo quanto stabilito dalla legge, deve avvenire con la medesima modalità utilizzata per pagare il prodotto: *Paypal*, carta di credito, bonifico, etc.



Prodotto Realizzato nell'ambito del progetto e-RA DIGITALE,
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (DM 7 febbraio 2018)

Le attività di assistenza, consulenza, formazione ed informazione promosse nell'ambito della realizzazione del progetto e-RA DIGITALE sono rese a titolo gratuito.



Il Codice del Consumo all'**art. 67, co. 4**, individua le somme che il venditore è tenuto a rimborsare al consumatore che effettua il reso, stabilendo che: *"Se il diritto di recesso è esercitato dal consumatore conformemente alle disposizioni della presente sezione, il professionista è tenuto al rimborso delle somme versate dal consumatore, ivi comprese le somme versate a titolo di caparra. Il rimborso deve avvenire gratuitamente, nel minor tempo possibile e in ogni caso entro trenta giorni dalla data in cui il professionista è venuto a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore. Le somme si intendono rimborsate nei termini qualora vengano effettivamente restituite, spedite o riaccreditate con valuta non posteriore alla scadenza del termine precedentemente indicato"*.

Pertanto, se il consumatore decide di avvalersi del diritto di recesso, nei tempi e nei modi legalmente previsti, avrà diritto ad ottenere, tra l'altro, il rimborso delle spese originariamente sostenute per la spedizione del bene acquistato; al contrario, non avrà invece diritto, salvo quanto diversamente stabilito tra le parti, alla restituzione delle somme spese per il reso del bene al venditore. In ogni caso, il venditore non è tenuto a rimborsare i costi supplementari. Se quindi si utilizza una tipologia di consegna veloce, *premium* etc., il venditore potrà a sua discrezione rimborsare solo il tipo di **spedizione standard**.

È opportuno in ogni caso verificare nel dettaglio la **politica di reso della piattaforma** selezionata per l'acquisto in modo tale da non incorrere in errore.

Alcuni portali di vendita online prevedono la possibilità per il consumatore, in caso di insoddisfazione nei confronti dell'acquisto effettuato per qualsiasi motivo, di restituire i prodotti acquistati entro 100 giorni dalla data di ricezione dei prodotti, allungando notevolmente i tempi concessi per esercitare il diritto di recesso. È importante verificare che in presenza di tale condizione siano unitamente fornite all'utente in modo chiaro e comprensibile tutte le indicazioni per poter esercitare la riconsegna dei prodotti.

È inoltre prevista, in alcuni casi, la possibilità per il consumatore di usufruire del **servizio di montaggio gratuitamente o a pagamento**. Sul sito internet, nelle Condizioni Generali di Contratto, saranno inserite le indicazioni sul costo e sulle modalità di esercizio del servizio, oltre alle eventuali esclusioni.

5. GARANZIA LEGALE E COMMERCIALE SU VIZI DI CONFORMITA' E DANNI

Il Codice del Consumo agli **artt. 128 e segg.** stabilisce l'obbligo del venditore di consegnare al consumatore *"beni conformi al contratto di vendita"*. I beni che presentano **un difetto di conformità** sono: non idonei all'uso normale o all'uso cui servono abitualmente beni della stessa tipologia; non conformi alla descrizione fatta dal venditore; sono privi delle qualità abituali di un bene dello stesso tipo che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene, delle eventuali dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche del prodotto fatte dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante.

Ciò significa che il bene acquistato deve corrispondere alla descrizione del prodotto stesso riportata nel contratto. In caso contrario, il venditore è responsabile di qualsiasi difetto di conformità su di esso grava la responsabilità per qualsiasi difetto di conformità che si manifesti entro due anni dalla consegna del bene e che gli venga denunciato dal consumatore entro due mesi dalla scoperta.

Il consumatore può formulare direttamente la denuncia per iscritto con lettera raccomandata o tramite PEC oppure può rivolgersi alla Camera di Commercio o ad una associazione di consumatori. La comunicazione non è necessaria solo se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o l'ha nascosto.

I beni commercializzati online sono soggetti a **due tipi di garanzie**.



Prodotto Realizzato nell'ambito del progetto e-RA DIGITALE,
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (DM 7 febbraio 2018)



1. **La garanzia legale:** è obbligatoria per legge, è valida entro i due anni dalla consegna del bene, è inderogabile e può essere fatta valere dal consumatore direttamente nei confronti del venditore, nel caso in cui il bene di consumo presenti un difetto di conformità rispetto al contratto di vendita.
2. **La garanzia commerciale (o convenzionale):** si aggiunge, gratuitamente o a pagamento, alla garanzia legale, ma non può limitare o escludere quest'ultima e può comprendere servizi aggiuntivi di assistenza (per esempio la copertura in caso di furto). È facoltativa (ma una volta offerta diventa vincolante per chi l'ha proposta), può essere libera nella durata, nell'oggetto e nell'estensione territoriale e non può in alcun modo limitare i diritti del consumatore, ma può solo ampliarli.

Sulle condizioni contrattuali pubblicate dal negozio online va verificata la presenza o meno dell'ulteriore garanzia convenzionale (in aggiunta a quella legale prevista per legge) e le modalità per farla valere.

Cosa fare se il venditore rifiuta l'assistenza al cliente?

Se la denuncia non ha avuto esito positivo è possibile:

- attivare delle procedure di composizione extragiudiziale delle controversie tramite le Camere di Commercio o le Associazioni dei Consumatori;
- agire direttamente in giudizio nei confronti del venditore;
- segnalare all'Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato i casi di pratiche commerciali scorrette tra cui rientra la violazione dei diritti riconosciuti in tema di garanzia post vendita.

L'art. 130 del Codice del Consumo prevede che il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante due tipi di rimedi:

- a) riparazione o sostituzione con un bene analogo;
- b) riduzione del prezzo e risoluzione del contratto, opzione a cui bisognerebbe ricorrere quando le prime due siano impossibili o troppo onerose (per esempio il rimedio è impossibile se si chiede la riparazione del bene ma non esistono più i pezzi di ricambio).

Le riparazioni e le sostituzioni devono essere effettuate in un termine congruo e non devono creare pregiudizio per il consumatore: la scelta tra le due è lasciata al cliente.

Nel caso in cui il rimedio non venga realizzato in un tempo ragionevole, il cliente ha diritto di chiedere, ancora una volta a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, ovviamente senza sostenere alcuna spesa, né per spedizioni, né per materiali, né per mano d'opera.

6. EVENTUALI ECCEZIONI

Il Codice del Consumo, all'art. 59, disciplina i casi in cui l'esercizio del diritto di recesso è escluso. Le esclusioni sono previste:

- per i contratti di servizi, a seguito della completa prestazione del servizio, allorché l'esecuzione sia iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto;
- quando l'oggetto della fornitura siano beni/servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare (es. servizi finanziari);
- quando la fornitura concerne beni confezionati su misura o personalizzati (es. abito da sposa o da cerimonia);





- nel caso di fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente (es. beni alimentari);
- per la fornitura di beni sigillati che non si prestino ad essere restituiti per motivi igienici o che siano stati aperti dopo la consegna (es. prodotti cosmetici);
- per la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultino, per loro natura, inscindibilmente legati ad altri beni;
- per 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;
- nei contratti in cui il consumatore abbia specificamente richiesto una visita da parte del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione;
- nei casi di fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che siano stati aperti dopo la consegna;
- nella fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;
- nei contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;
- nella 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;
- nella fornitura di contenuto digitale, se l'esecuzione sia iniziata con l'accordo espresso di rinuncia al diritto di recesso.

7. CLAUSOLE VESSATORIE

L'art. 33 del Codice del Consumo definisce le clausole vessatorie come *"le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto"*. La **vessatorietà** di una clausola è valutata tenendo conto della natura del bene o del servizio oggetto del contratto e rilevano le circostanze esistenti al momento della conclusione. L'effetto principale che si produce è che la clausola vessatoria è nulla e si considera quindi non valida, mentre il contratto rimane valido per il resto. In particolare, l'art. 33 elenca venti tipologie di clausole che si presumono vessatorie fino a prova contraria.

Nel commercio online vi sono operatori che forniscono informazioni poco precise circa la natura del bene (in particolare materiali, colori, forma e dimensioni del prodotto) e si riservano di spedire un prodotto diverso per colore, dimensioni e accessori rispetto a quello scelto dal consumatore al momento dell'acquisto.

Una situazione di questo tipo può configurarsi come una condotta vessatoria poiché le caratteristiche comunicate, diverse da quelle reali, possono essere state determinanti nella scelta del consumatore di concludere il contratto. Problemi simili si verificano anche riguardo al prezzo, per il quale alcuni venditori si riservano di effettuare in un secondo momento modifiche qualora il prezzo indicato sul sito web sia "errato". Anche la corretta determinazione del prezzo finale, comprensivo di spese di spedizione, tasse ed eventuali oneri, è uno degli aspetti delle transazioni di commercio elettronico che potrebbero risultare



Prodotto Realizzato nell'ambito del progetto e-RA DIGITALE,
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (DM 7 febbraio 2018)

Le attività di assistenza, consulenza, formazione ed informazione promosse nell'ambito della realizzazione del progetto e-RA DIGITALE sono rese a titolo gratuito.



poco chiari e, in quanto tale, passibile di profili di vessatorietà.

Per quanto riguarda gli ordini multipli e cioè quando il consumatore colloca nel proprio carrello virtuale diversi beni che possono o meno essere connessi tra di loro (ad esempio l'acquisto di un telefono cellulare e di un caricabatterie per quello specifico modello di telefono). Nelle condizioni generali di contratto presenti sui siti web si rinvencono spesso clausole che configurano l'acquisto di più prodotti come una molteplicità di proposte, le quali potranno essere accettate o meno singolarmente. In questo modo, il venditore ha la possibilità di eseguire anche parzialmente l'ordine senza che gli possa essere mossa alcuna critica. Questo modo di procedere potrebbe, tuttavia, danneggiare il consumatore nel caso di un ordine di più prodotti pensati per essere utilizzati congiuntamente, o nel caso di spese di spedizione elevate, che potrebbero risultare maggiorate a causa delle molteplici spedizioni di più prodotti.

8. SERVIZI ACCESSORI

La fase della spedizione e della consegna dei prodotti acquistati potrebbe costituire un problema, in particolare per ciò che riguarda i tempi di consegna, qualora siano poco chiari o non vengano affatto rispettati. Per legge, i suddetti termini per la consegna di prodotti acquistati possono essere liberamente fissati dal venditore, il quale è tenuto alla loro osservanza, ma in ogni caso non possono superare i 30 giorni dalla data di conclusione del contratto (**art. 61 del Codice del Consumo**).

Nella sezione delle Condizioni Generali di Contratto dedicata alle modalità di consegna è importante verificare se sono previste **limitazioni sul territorio italiano**: è possibile trovare, infatti, clausole che prevedono la consegna su tutto il territorio nazionale, isole comprese, ad esclusione di Livigno, Campione d'Italia e Repubblica di San Marino. A tal riguardo, è consigliabile, prima di acquistare un bene o un servizio, verificare la copertura di consegna nella propria area geografica.

Alcune piattaforme online, che parallelamente a quello virtuale dispongono anche di un negozio fisico, prevedono la possibilità per il cliente, in aggiunta e/o in alternativa al contratto di vendita concluso online, di prenotare sul sito internet i prodotti e/o i servizi che desidera poi acquistare e scegliere di ritirarli e acquistarli personalmente e direttamente presso un punto vendita. In tal senso, è opportuno verificare che tale condizione sia presente e che siano indicate le modalità per poter usufruire della prenotazione.

Alcune piattaforme di e-commerce offrono la possibilità agli utenti registrati di ricevere dei buoni regalo, buoni sconto, gadget o coupon. I benefit possono essere concessi al momento dell'iscrizione, in seguito alla registrazione di un amico invitato dall'utente, a seguito di promozioni mirate (inviate tramite mailing-list) o ancora in seguito al raggiungimento di un determinato importo speso per gli acquisti. Nelle condizioni generali di contratto devono essere riportate le modalità e l'ambito di validità per usufruire degli stessi.

9. EVENTUALI CONDIZIONI DI UTILIZZO DI ACCOUNT/PROFILI E REGISTRAZIONE MINORI

Quando si concludono contratti online e si prestano consensi è opportuno prestare particolare attenzione alla tutela dei minori, soprattutto perché non esiste un reale modo per accertare l'età del soggetto che stipula un contratto di vendita online.

Questo fatto rende impossibile un controllo. Il venditore si deve naturalmente affidare alle indicazioni dell'acquirente; non ha per esempio alcuna possibilità di verificare l'età dell'interessato. **Nel caso di contratto online stipulato da un minore**, il contratto è valido ma annullabile, per cui i suoi effetti si verificano pienamente, fino a quando il soggetto incapace, tramite il genitore o tutore, non decida di impugnare l'atto per annullarne gli effetti.



Prodotto Realizzato nell'ambito del progetto e-RA DIGITALE,
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (DM 7 febbraio 2018)

Le attività di assistenza, consulenza, formazione ed informazione promosse nell'ambito della realizzazione del progetto e-RA DIGITALE sono rese a titolo gratuito.



Tale possibilità è però preclusa, come previsto **dall'art. 1426 del Codice Civile**, se il minore ha occultato la sua minore età con raggiri, anche se la semplice dichiarazione di essere maggiorenne non è di ostacolo all'impugnazione del contratto. Per ottenere l'annullamento del contratto è necessario dimostrare che la minore età era conoscibile dal venditore, cosa non semplice. Nel caso in cui non sia possibile provare che il venditore fosse a conoscenza della minore età, il giudice potrebbe rifiutare l'annullamento del contratto.

A ciò dobbiamo aggiungere che le norme in materia di carte di credito prevedono l'obbligo di custodia delle carte medesime, rendendo il titolare della carta responsabile degli acquisti effettuati dal minore, titolare che può esonerarsi solo in caso di uso fraudolento della stessa da parte del fornitore o di terzi (**art. 8 del D. Lgs. n. 185/99**). Quindi è molto difficile ottenere l'annullamento del contratto stipulato online da un minore, specialmente in caso di uso di carta di credito, per cui è preferibile ricorrere al diritto di recesso, se non sono ancora scaduti i termini.

Se il minore, nonostante le indicazioni riportate nelle Condizioni Generali di Contratto (*"l'acquirente dichiara di essere maggiorenne"*), fornisce false indicazioni per accedere al servizio o acquistare l'oggetto desiderato, la richiesta di restituzione di quanto pagato diventa quasi impossibile. Soprattutto quando il minore si serve di un altro nome o della carta di credito di un adulto, si tratta indubbiamente di un inganno con il conseguente obbligo di pagare la merce acquistata.

10. PROBLEMATICHE DI FATTURAZIONE E METODI DI PAGAMENTO

Quando ci si appresta ad acquistare un prodotto online è sempre consigliabile, prima di procedere alla conferma dell'ordine, verificare i metodi di pagamento accettati dal venditore: **alcuni siti prevedono pagamenti tramite bonifico bancario o servizi di money transfer** (si tratta di un circuito, alternativo alle banche, che permette l'invio di denaro in qualsiasi parte del mondo). In questi casi potrebbe essere complesso, in caso di mancato ricevimento del prodotto, recuperare l'importo corrisposto.

Le modalità di pagamento (PayPal, carta di credito, contrassegno, carta di debito, carta prepagata, etc.) devono essere sempre definite in modo chiaro e devono essere riportati per esteso e nel dettaglio gli eventuali costi aggiuntivi.

Il pagamento del prodotto acquistato può avvenire anche a rate, **mediante finanziamento**. In quest'ultimo caso è necessario che le Condizioni Generali di Contratto specifichino nel dettaglio l'importo minimo e massimo per il quale può essere richiesto il finanziamento e i dati societari della finanziaria, oltreché le modalità per corrispondere gli importi dovuti, salvo quanto stabilito nel contratto di finanziamento.

La normativa fiscale in vigore prevede alcuni casi specifici in cui è possibile **ottenere l'IVA agevolata al 4%**, anche per l'acquisto di sussidi tecnici e informatici, a beneficio di persone limitate da menomazioni permanenti di natura motoria, visiva, uditiva o del linguaggio e per conseguire una delle seguenti finalità: a) facilitare la comunicazione interpersonale l'elaborazione scritta o grafica; b) facilitare il controllo dell'ambiente; c) facilitare l'accesso all'informazione e alla cultura; d) assistere la riabilitazione. Nella sezione delle Condizioni Generali di Contratto dedicata alla composizione del prezzo d'acquisto è possibile verificare le modalità per poter usufruire dell'applicazione dell'IVA agevolata.

11. MODIFICHE UNILATERALI DEL CONTRATTO

I contratti di vendita online conclusi con il consumatore consentono all'impresa 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 (sono diffusi on line i casi in cui il gestore di un



Prodotto Realizzato nell'ambito del progetto e-RA DIGITALE,
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (DM 7 febbraio 2018)

Le attività di assistenza, consulenza, formazione ed informazione promosse nell'ambito della realizzazione del progetto e-RA DIGITALE sono rese a titolo gratuito.



sito, ad esempio, si riserva questo diritto, indicando soltanto motivazioni generiche).

In quest'ultimo caso, dovrebbe essere prevista una clausola contrattuale congiunta che consenta al consumatore di recedere dal contratto entro un determinato termine, senza motivare tale scelta. Se tale clausola non fosse inserita nel contratto, il consumatore potrebbe contestare la condotta del venditore per non aver fornito la corretta informativa prevista per legge.

Alcuni siti riportano anche le condizioni di vendita e utilizzo previgenti rispetto all'aggiornamento più recente. In tal senso, è sempre opportuno effettuare un confronto tra il testo vigente e quello precedentemente utilizzato, in modo tale da verificare se sono intervenuti cambiamenti o modifiche unilaterali del contratto in essere.

12. GESTIONE CONTROVERSIE, FORO COMPETENTE E DIRITTO APPLICABILE

Le Condizioni Generali di Contratto devono prevedere la clausola di scelta della **legge applicabile** in caso di controversia che dovrà informare il consumatore sulla possibilità di beneficiare anche della tutela consumeristica assicurategli dalle disposizioni della legge dello Stato dove abitualmente risiede, in conformità con quanto stabilito dal Regolamento CE n. 593/2008 (armonizzato con la Direttiva n. 2011/83/UE).

Sarà, al contrario, abusiva qualunque clausola che induca in errore il consumatore, dandogli l'impressione che al contratto si applichi soltanto la legge dello Stato dove l'imprenditore/professionista ha sede.

Il **consumatore** potrà scegliere se agire:

- a) **nello Stato in cui è domiciliato il professionista;**
- b) **nel luogo del proprio domicilio.**

Il **professionista** potrà agire soltanto nello Stato in cui è domiciliato il consumatore.

Per i contratti stipulati tra venditore e consumatore, il Codice del Consumo stabilisce la **competenza del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore**, se ubicati nel territorio dello Stato. Ciò significa che, per tutte le eventuali controversie, il consumatore non dovrà recarsi in un'altra città o in un altro Stato, ma potrà sempre rivolgersi al **Tribunale o al Giudice di Pace del luogo nel quale risiede o ha domicilio**.

È importante precisare che sono considerate vessatorie le eventuali clausole contrattuali che stabiliscono come sede del Foro competente una località diversa da quella di residenza o domicilio del consumatore. Eventuali deroghe alle regole sopra esposte possono essere stabilite tra le parti solo per iscritto e solamente dopo al sorgere della controversia.

Il Regolamento Europeo sulle **Online Dispute Resolution (ODR)** - Regolamento (UE) n. 524/2013 prevede specifiche procedure destinate a risolvere extra-giudizialmente le controversie tra imprese e consumatori originate dai contratti di beni e servizi stipulati online. Per risolvere in via stragiudiziale le controversie con le aziende derivanti dagli acquisti di beni e servizi effettuati online o attraverso i mercati online (**cosiddetti Marketplace**), i consumatori possono collegarsi alla **piattaforma telematica ODR**, gestita dalla **Commissione Europea**, raggiungibile all'indirizzo [Piattaforma ODR](#); una volta collegati è possibile scegliere l'organismo a cui rivolgersi per risolvere la controversia e attivare la relativa procedura.

I siti internet dei venditori devono preventivamente informare gli utenti, nelle condizioni generali di contatto presenti nell'apposita sezione della pagina web, della possibilità di usufruire della piattaforma ODR.





13. RIFERIMENTI NORMATIVI

- [Direttiva Comunitaria n. 2000/31/CE](#)
- [Decreto Legislativo n. 70 del 9 Aprile 2003](#)
- [Codice del Consumo](#)
- [Art. 33 Codice del Consumo](#)
- [Direttiva Europea n. 2011/83/UE](#)
- [Decreto Legislativo n. 21 del 21 Febbraio 2014](#)
- [Regolamento \(UE\) n. 2016/679 \(GDPR\)](#)
- [Decreto Legislativo n. 101 del 10 Agosto 2018](#)
- [Regolamento \(UE\) n. 524/2013](#)
- [Codice Civile](#)

14. PRIVACY POLICY

Chi gestisce un sito e-commerce si trova, ovviamente, ad acquisire e a trattare i dati personali dei propri clienti e deve, quindi, gestire tali dati e conoscere dettagliatamente le disposizioni di legge in merito.

Il Codice in materia di protezione dei dati personali (**D.Lgs. n. 196/2003**) dispone che tutti coloro che sono titolari di un sito web devono pubblicare sullo stesso l'informativa sulla privacy dei dati personali, dedicando a questa una intera pagina che sia facilmente rintracciabile dall'utente.

Inoltre, dovrà essere previsto il trattamento dei dati dei clienti, specificando non solo le norme che regolano la gestione dei dati raccolti attraverso il sito ma anche una serie di informazioni attinenti all'azienda e al responsabile del trattamento degli stessi.

Generalmente, una **Privacy Policy** deve sempre contenere:

- Titolarità del trattamento;
- Conferimento dei dati obbligatorio o facoltativo;
- Trattamento dei dati personali;
- Modalità di cancellazione dei dati;
- Eventuale trasferimento dei dati a terzi.

Il titolare del trattamento dei dati viene solitamente identificato con il titolare del sito e la pagina della Privacy Policy deve essere richiamata tramite un **link** anche nelle sezioni in cui i dati vengono raccolti, come ad esempio la pagina dell'ordine.

Per i siti e-commerce la finalità del trattamento è necessaria alla conclusione del contratto o dell'acquisto, il che significa che nel caso di finalità differenti, come l'invio di e-mail pubblicitarie, sarà necessario richiedere all'utente un consenso separato che, se negato, consentirà in ogni caso la prosecuzione dell'acquisto, mentre non sarà possibile procedere con l'acquisto se viene negato il consenso al trattamento dei dati personali.

Sul sito internet della piattaforma di e-commerce, accanto alla Privacy Policy deve essere immediatamente visibile una sezione che indichi che il sito utilizza i **Cookies** (piccoli file di testo che vengono salvati



Prodotto Realizzato nell'ambito del progetto e-RA DIGITALE,
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (DM 7 febbraio 2018)

Le attività di assistenza, consulenza, formazione ed informazione promosse nell'ambito della realizzazione del progetto e-RA DIGITALE sono rese a titolo gratuito.



automaticamente sul tuo browser da un sito internet durante la tua visita) per inviare messaggi pubblicitari, collegato ad un'informativa ampia dove è possibile negare il consenso senza che ciò vada ad incidere sulla navigazione all'interno del sito web: rifiutare i cookies non dovrà più rendere impossibile la navigazione nel sito compromettendone le funzionalità.

Inoltre, bisogna dotarsi di un blocco preventivo per tutte le risorse che installano cookies, il consenso deve essere espresso da parte dell'utente attraverso il clic sul pulsante accetta o rifiuta i cookies.

15. CONSIGLI UTILI

Di seguito alcuni consigli utili e pratici da seguire per evitare truffe e raggiri quando si acquista online.

INFORMAZIONI E SICUREZZA

- Prima di procedere all'acquisto, è opportuno verificare e certificare l'attendibilità della azienda dalla quale si sta acquistando controllando, innanzitutto, se vengono indicati l'indirizzo, i riferimenti di contatto e i dati societari.
- Per verificare l'attendibilità di un venditore, è possibile servirsi del sistema di *feedback* integrato nella stragrande maggioranza dei negozi online, soprattutto in quelli più grandi. Grazie ai *feedback* rilasciati dagli utenti che hanno acquistato da un venditore, è infatti possibile farsi un'idea di quanto sia affidabile quest'ultimo senza dover correre il rischio di avere a che fare con un potenziale truffatore. Anche se è opportuno fare attenzione perché alcuni utenti falsano il proprio *feedback* con lo scopo di ingannare gli utenti e perpetrare delle vere e proprie truffe a danno di quest'ultimi.
- Per poter verificare la sicurezza di un sito di e-commerce è opportuno controllare sulla barra degli indirizzi del browser in uso che il negozio online dal quale si acquista stia usando il protocollo **HTTPS (HyperText Transfer Protocol over Secure Socket Layer)**, che indica una connessione sicura.
- Quando si naviga in Internet e si acquista su piattaforme di e-commerce va verificata sempre l'attendibilità del sito sul quale si acquista mediante la presenza del **bollino Netcomm**, un sigillo di qualità che offre a chi compra online sicurezza, chiarezza e trasparenza. I negozi online che espongono il bollino vogliono essere riconosciuti come luoghi dove acquistare con sicurezza e qualità, perché rispettano la regolamentazione di settore e i diritti dei consumatori.
- Non devono essere fornite mai troppe informazioni e dati personali, oltre a quelle strettamente indispensabili ai fini dell'acquisto, ed è consigliabile evitare di lasciare memorizzati sul sito internet utilizzato i dati del tuo conto bancario e/o quelli della tua carta di credito/debito.
- È sempre opportuno evitare anche di fare acquisti su Internet quando si è collegati a reti Wi-Fi pubbliche, notoriamente vulnerabili agli attacchi informatici.
- Attenzione ai tentativi di **phishing**: se si ricevono e-mail contenenti link sospetti che rimandano a siti che richiedono di inserire dati riguardanti la carta di credito per effettuare acquisti online di prodotti fortemente scontati è bene non cliccarci sopra.
- È sempre consigliabile **conservare i dettagli e le conferme dell'acquisto**, in modo tale da poter provare di aver effettivamente pagato il prezzo dovuto al venditore, qualora quest'ultimo dovesse affermare il contrario.



Prodotto Realizzato nell'ambito del progetto e-RA DIGITALE,
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (DM 7 febbraio 2018)

Le attività di assistenza, consulenza, formazione ed informazione promosse nell'ambito della realizzazione del progetto e-RA DIGITALE sono rese a titolo gratuito.



- Infine, è bene controllare con regolarità **il saldo della carta di credito o del conto corrente** per verificare eventuali movimenti sospetti e bloccarli tempestivamente.

AFFIDABILITA' E CONVENIENZA

- Prima di procedere all'acquisto è consigliabile leggere sul web le **recensioni** rilasciate da altri utenti che hanno già acquistato dal sito di e-commerce. Nel commercio online i termini **"recensione"** e **"feedback"** vengono utilizzate con il medesimo significato e cioè come quelle informazioni utili o critiche che vengono scritte o inviate a qualcuno per mettere in evidenza caratteristiche positive o negative del bene o servizio che si è scelto di acquistare, ciò che si può fare per migliorarne le prestazioni, etc.
- Prima di procedere all'acquisto è consigliabile confrontare le varie offerte presenti su Internet mediante degli appositi motori di ricerca. Vi sono dei portali online predisposti per facilitare gli utenti nella comparazione delle offerte presenti sul mercato online di servizi e/o prodotti.
- Le inserzioni dei venditori devono essere sempre valutate attentamente, diffidando di quelle incomplete, fuorvianti o ambigue.

DIRITTO DI RECESSO E GARANZIA APPLICABILE

- È sempre consigliabile informarsi preventivamente sulle modalità per esercitare **il diritto di recesso**.
- È sempre opportuno informarsi sulla **tipologia di garanzia** applicata al prodotto che si sta per acquistare. Alcune piattaforme di e-commerce vendono prodotti dotati di garanzia **italiana** ma anche prodotti dotati di garanzia **europea**, specialmente se si tratta di prodotti tecnologici. In entrambi i casi l'assistenza è prevista e dovrebbe avere le medesime garanzie ma potrebbero esserci alcune piccole differenze nelle tempistiche. La garanzia italiana implica un sistema di assistenza generalmente più veloce e meno complicato rispetto alla garanzia Europa che può avere dei tempi di restituzione leggermente più lunghi.

CONSEGNA E SPEDIZIONE DEI PRODOTTI

- Prima di concludere l'acquisto è bene informarsi sui **tempi di consegna** e controllare attentamente **l'importo delle spese di spedizione**, specialmente se il sito in questione è un sito estero in quanto, oltre alle spese di spedizione tradizionali, potrebbero essere addebitate tasse dovute ai costi doganali.
- Quando viene consegnato il prodotto presso l'indirizzo indicato al momento dell'acquisto è opportuno, prima di accettare il pacco, verificare che sia conforme a quello acquistato e che non presenti difetti.