

# Convegno

## Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità. Cosa cambia dal 13.06.2014 a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs 21/2014

Milano, giovedì 17 luglio 2014  
Confcommercio Milano

*Avv. Maurizio Iorio*



Avv. Maurizio Iorio ©  
[www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)

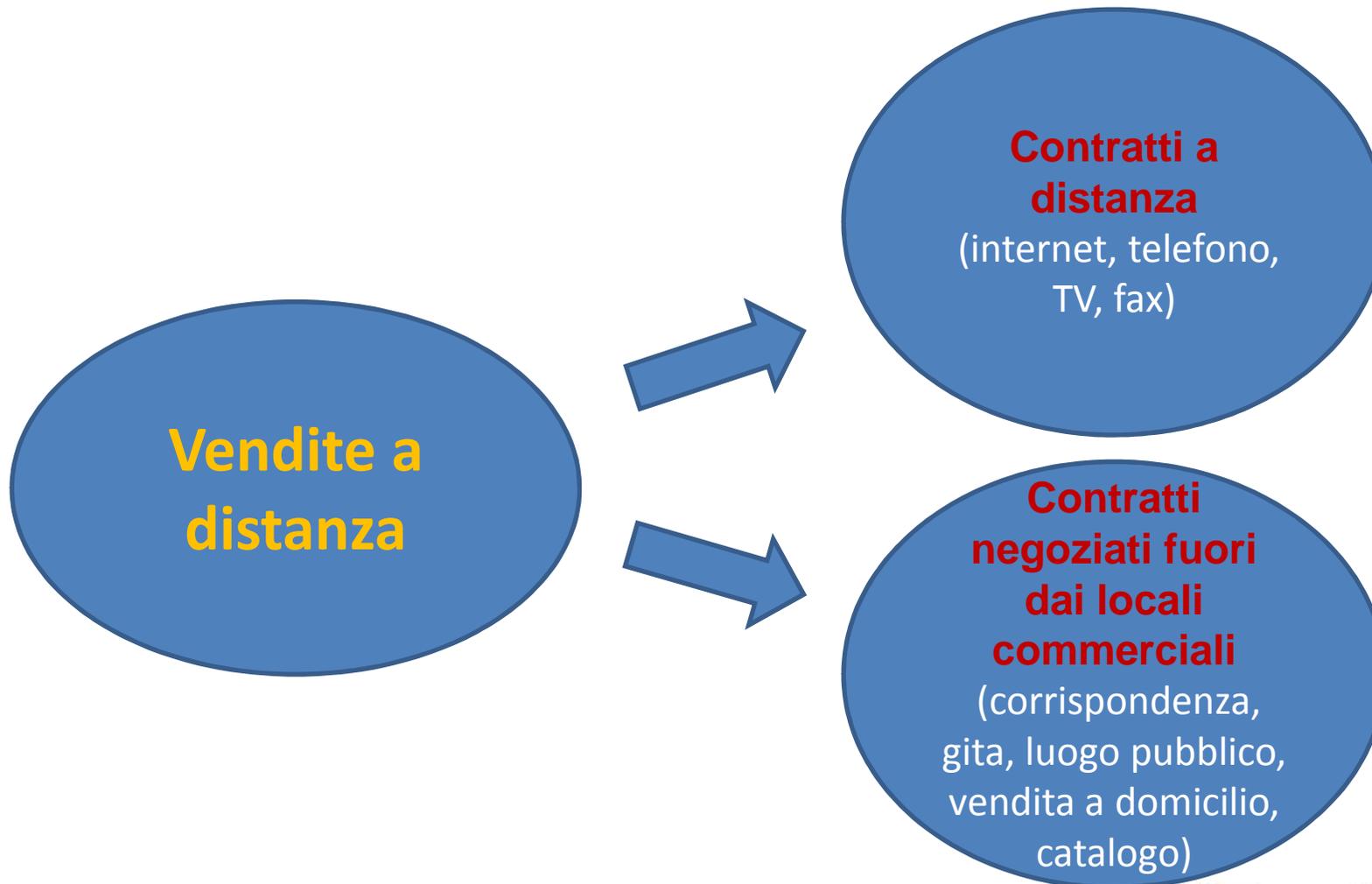


**ANDEC**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPIEGATI  
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE

## Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità

NORMATIVA DI RIFERIMENTO	IMPORTAZIONI PARALLELE
<b>Vendite a distanza</b>	(1) <u>Contratti a distanza</u> (2) <u>Contratti conclusi fuori dai locali commerciali</u>
<b>Quadro normativo attuale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziale vulnerabilità consumatori</li> <li>• Legislazione di protezione</li> <li>• Mancanza di organicità nella legislazione sui contratti a distanza</li> </ul>
<b>Nuovo quadro normativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttiva 2011/83/UE</li> <li>• D.Lgs n°. 21 del 21.02.2014</li> </ul>
<b>Quattro principali tipi di diritti riconosciuti ai consumatori</b>	1-Informativa preventiva 2-Esecuzione del contratto secondo certi criteri 3-Diritti contrattuali inderogabili 4-Diritto di recesso
<b>Competenza dell'Antitrust a discapito delle Camere di Commercio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competenza esclusiva Antitrust</li> <li>- Permangono: procedure mediazione; possibilità rivolgersi ad A.G.O.</li> </ul>

**Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.**  
**Contratti a distanza e Contratti conclusi fuori dai locali commerciali**



## Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità

NORMATIVA DI RIFERIMENTO	IMPORTAZIONI PARALLELE
<b>Vendite a distanza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) <u>Contratti a distanza</u></li> <li>(2) <u>Contratti conclusi fuori dai locali commerciali</u></li> </ul>
<b>Quadro normativo attuale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziale vulnerabilità consumatori</li> <li>• Legislazione di protezione</li> <li>• Mancanza di organicità nella legislazione sui contratti a distanza</li> </ul>
<b>Nuovo quadro normativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttiva 2011/83/UE</li> <li>• D.Lgs n°. 21 del 21.02.2014</li> </ul>
<b>Quattro principali tipi di diritti riconosciuti ai consumatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1-Informativa preventiva</li> <li>2-Esecuzione del contratto secondo certi criteri</li> <li>3-Diritti contrattuali inderogabili</li> <li>4-Diritto di recesso</li> </ul>
<b>Competenza dell'Antitrust a discapito delle Camere di Commercio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competenza esclusiva Antitrust</li> <li>- Permangono: procedure mediazione; possibilità rivolgersi ad A.G.O.</li> </ul>

**Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.**  
**Posizione vulnerabile dei consumatori**

**Nel caso di vendite a distanza, siano queste a mezzo web o fuori dai locali commerciali, i consumatori si trovano in una posizione particolarmente vulnerabile:**

- spesso non conoscono preventivamente il fornitore,
- non hanno la possibilità di “toccare con mano” il prodotto,
- non hanno un punto di riferimento fisico a cui fare riferimento per eventuali reclami e per l’assistenza,
- l’acquisto a mezzo “click” o con la suggestione di una presentazione televisiva o telefonica, potrebbe non essere stato sempre opportunamente ponderato



**Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.**  
**Normativa a tutela dei consumatori**

Da qui una peculiare normativa a tutela dei consumatori

**A livello UE:**

- Direttiva 85/577/CE sulla tutela dei consumatori nei contratti negoziati fuori dai locali commerciali;
- Direttiva 97/7/CE sulla protezione dei consumatori nei contratti a distanza;
- Direttiva 2000/31/CE *“relativa ad alcuni aspetti giuridici dei servizi della società dell’informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno”*

**A livello nazionale:**

- Codice del Consumo (artt. da 45 a 67 del Codice del Consumo);
- D. Lgs 9.04.2003 n. 70 sul commercio elettronico.



**Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.**  
**Commercio elettronico, manca una normativa organica e facilmente consultabile**

In particolare, la normativa nazionale sull'e-commerce è, per così dire, “*sparsa*” in almeno tre testi legislativi:

- (1) Il Codice del Consumo, agli articoli 50/67;
- (2) il Dlgs. 9.04.2003 n. 70 sul commercio elettronico, emanato in attuazione della Direttiva 2000/31/CE “*relativa ad alcuni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno*” ;
- (3) alcuni articoli (5-10-18) del Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n. 114 (“*decreto Bersani*”) sulla “*Riforma della disciplina relativa al settore del commercio*”.



**Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.**  
**Commercio elettronico: manca armonizzazione internazionale**

- **il Codice del Consumo si applica solo in Italia;**
- **il Dlgs. 9.04.2003 n. 70 si applica solo in ambito UE ed anche in tal ambito esistono molte restrizioni alla possibilità di prendere provvedimenti nei confronti di soggetti residenti in altri Stati Membri, posto che é fatta salva la “... libera circolazione dei servizi della società dell’informazione provenienti da un prestatore stabilito in un altro stato membro ...” (art. 3.2); in ogni caso, possono essere adottati provvedimenti **quanto alla sola parte di attività pertinente l’e-commerce che avviene in Italia.****



## **Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità**

<b>NORMATIVA DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPORTAZIONI PARALLELE</b>
<b>Vendite a distanza</b>	(1) <u>Contratti a distanza</u> (2) <u>Contratti conclusi fuori dai locali commerciali</u>
<b>Quadro normativo attuale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Potenziale vulnerabilità consumatori</li><li>• Legislazione di protezione</li><li>• Mancanza di organicità nella legislazione sui contratti a distanza</li></ul>
<b>Nuovo quadro normativo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direttiva 2011/83/UE</li><li>• D.Lgs n°. 21 del 21.02.2014</li></ul>
<b>Quattro principali tipi di diritti riconosciuti ai consumatori</b>	1-Informativa preventiva 2-Esecuzione del contratto secondo certi criteri 3-Diritti contrattuali inderogabili 4-Diritto di recesso
<b>Competenza dell'Antitrust a discapito delle Camere di Commercio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Competenza esclusiva Antitrust</li><li>- Permangono: procedure mediazione; possibilità rivolgersi ad A.G.O.</li></ul>

## **Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.**

### **Nuovo quadro normativo**

In questo contesto normativo, è entrato in vigore il **13 giugno 2014** il **Decreto legislativo n. 21 del 21.02.2014**, con il quale l'Italia dà attuazione alla **Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25.11.2011 sui diritti dei consumatori**. Lo scopo della normativa è di:

- (i) **armonizzare maggiormente i diritti dei consumatori** nella UE nel caso di vendite a distanza e fuori dai locali commerciali, di
- (ii) **intensificare i diritti riconosciuti in tali casi ai consumatori**
- (iii) **risolvere i possibili conflitti tra le autorità di sorveglianza** che, nei vari Stati Membri, sono preposte alla sorveglianza del mercato e alla corretto rispetto dei diritti dei consumatori: la realizzazione di tale scopo nel caso dell'Italia si traduce nel riconoscimento di una competenza decisionale esclusiva dell'AGCM (salve procedure di mediazione e ricorso, ove competente, al giudice ordinario).



## Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità. Nuovo quadro normativo – Contratti di riferimento

### Quali sono i contratti a cui si riferisce la nuova normativa?

- **Sono compresi** tutti i contratti di vendita di beni e servizi a distanza o fuori dai locali commerciali, incluse le forniture di acqua, gas, elettricità o teleriscaldamento anche da parte di “prestatori” pubblici.
- **Sono esclusi** i contratti che hanno per oggetto la fornitura di servizi sociali (ad es. assistenza di badanti ad anziani), assistenza sanitaria, servizi finanziari, attività di azzardo (es. “*poker on line*”), beni immobili e diritti immobiliari, viaggi, vacanze e circuiti “tutto compreso”, alimenti di consumo commercializzati da ambulanti con giri frequenti presso il domicilio degli acquirenti, vendite tramite distributori automatici, vendite tramite operatori delle telecomunicazioni. Sono inoltre escluse le vendite fuori dai locali commerciali per un corrispettivo non superiore a Euro 50 (salva la somma dell'importo dei corrispettivi di più contratti stipulati contestualmente).



## Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità

NORMATIVA DI RIFERIMENTO	IMPORTAZIONI PARALLELE
<b>Vendite a distanza</b>	(1) <u>Contratti a distanza</u> (2) <u>Contratti conclusi fuori dai locali commerciali</u>
<b>Quadro normativo attuale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziale vulnerabilità consumatori</li> <li>• Legislazione di protezione</li> <li>• Mancanza di organicità nella legislazione sui contratti a distanza</li> </ul>
<b>Nuovo quadro normativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttiva 2011/83/UE</li> <li>• D.Lgs n°. 21 del 21.02.2014</li> </ul>
<b>Quattro principali tipi di diritti riconosciuti ai consumatori</b>	1-Informativa preventiva 2-Esecuzione del contratto secondo certi criteri 3-Diritti contrattuali inderogabili 4-Diritto di recesso
<b>Competenza dell'Antitrust a discapito delle Camere di Commercio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competenza esclusiva Antitrust</li> <li>- Permangono: procedure mediazione; possibilità rivolgersi ad A.G.O.</li> </ul>

## Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.

### Nuovo quadro normativo: Principali diritti dei consumatori

#### Quattro principali diritti riconosciuti ai consumatori:

##### Prima

(i) il diritto ad una **informativa preventiva**, particolarmente pregnante ed articolata sul fornitore, sul prodotto o servizio che si intende acquistare e sulle facoltà che gli sono riconosciute;

##### Durante

(ii) il diritto ad una **consegna del prodotto o ad un'esecuzione dei servizi acquistati secondo determinate modalità e tempi**;

(iii) alcuni diritti spettanti per legge e non derogabili, ivi compresi alcuni **requisiti formali del contratto di fornitura** di beni o servizi;

##### Dopo

(iv) il diritto **a recedere dal contratto** senza necessità di fornire alcun motivo specifico, purché nel rispetto di determinati termini e condizioni.



# Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.

## (1) Diritto ad una informativa preventiva

E' stabilito un lungo ed **articolato elenco di informazioni preventive**, tra cui:

- **l'indirizzo geografico e gli estremi** completi del venditore;
- **il “prezzo totale dei beni comprensivo delle imposte e ... tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna, e ogni altro costo”** (negli *USA* i prezzi indicati al momento della vendita sono invece riportati quasi sempre netto delle tasse e degli altri oneri accessori);
- **“il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza”** ossia, ad esempio, il costo telefonico, se lo stesso non è quello ordinario;
- il **diritto di recesso** e le modalità di attuarlo;
- l'indicazione di chi sopporta le **spese di restituzione dei prodotti nel caso di recesso**;



## Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.

### (1) Diritto ad una informativa preventiva (segue)

- **“un promemoria dell’ esistenza della garanzia legale di conformità dei beni”**

Richiamo l’attenzione sul mio articolo **“Regole e orientamenti dell’ Antitrust in materia di garanzia”**, che tratta anche questo specifico aspetto:

[http://www.avvocatoiorio.it/public/\\_PIOR4\\_ARTICOLI-E-SAGGI-790.asp?idPulsante=790&idPP=1776&M=Y](http://www.avvocatoiorio.it/public/_PIOR4_ARTICOLI-E-SAGGI-790.asp?idPulsante=790&idPP=1776&M=Y)

- **“... l’esistenza e le condizioni dell’ assistenza tecnica”**;

- **“la funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di**

**protezione tecnica”**: se, ad esempio, il un CD acquistato contenente un corso di Spagnolo non “gira” su un pc dotato di sistema Windows a 64 bit, ciò deve essere specificamente indicato in via preventiva; ancora: se un consumatore acquista un cd musicale ma non può farsene una copia privata da ascoltare in auto perché ci sono protezioni che impediscono la copia, il “professionista” dovrà necessariamente informarlo prima della vendita.

- **“le comunicazioni e i documenti relativi ai contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali e ai contratti a distanza ... devono contenere un riferimento**

**.. .” al capo I del Codice del Consumo**, che ha recepito, appunto, le innovazioni introdotte dal Decreto Legislativo 21/2014 in esame.



## Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.

### (2) Requisiti formali dei contratti a distanza

- **le informazioni precontrattuali** ed il contratto devono esser redatti con **linguaggio semplice e comprensibile**;
- **nel caso di contratti conclusi telefonicamente**, il “professionista” che fa una proposta contrattuale deve indicare chiaramente la sua identità e quella del soggetto per cui sta telefonando, nonché lo scopo commerciale della chiamata;
- **sempre nel caso di contratti “telefonici”** inoltre, il contratto sarà concluso solo dopo (i) la sottoscrizione (anche con firma elettronica) del consumatore e (II) la successiva conferma “*su un mezzo durevole*” da parte del professionista entro un certo periodo di tempo “ragionevole”;



## Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.

### (2) Requisiti formali dei contratti a distanza (segue)

- il professionista deve e garantire che, “... *al momento di inoltrare l’ordine, il consumatore riconosca espressamente che l’ordine implica l’obbligo di pagare*”;
- il consumatore che **desideri godere da subito – durante i 14 gg previsti per il recesso – dell’erogazione dei servizi di un’utenza** di acqua, gas, elettricità o teleriscaldamento, **deve specificarlo** espressamente, per iscritto e “*su un supporto durevole*”;
- deve essere fornita l’indicazione di chi sopporta le **spese di restituzione dei prodotti nel caso di recesso**.



## **Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.**

### **(3) Diritti INDEROGABILI dei consumatori nei contratti a distanza**

Vale la pena di ricordare, tra i tanti, i seguenti diritti:

- **sono ora vietate le caselle preselezionate sul web** (es: caselle che comportano l'automatica stipulazione di una polizza assicurativa contro gli infortuni, salvo eliminazione della preselezione, quando si prenota un viaggio);
- **è vietato l'addebito al consumatore di costi accessori ulteriori rispetto a quelli effettivamente sopportati dal fornitore** (ciò vale sia nel caso di uso di carte di credito, sia nel caso in cui il "professionista" metta a disposizione una linea telefonica per essere contattato dagli acquirenti);
- **i costi supplementari lecitamente addebitabili possono essere addebitati al consumatore solo previo suo espresso consenso.**



## Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.

### (4) Diritto di recesso nei contratti a distanza

- E' riconosciuto (ma questa non è di per sé una novità) un **diritto di recesso** al consumatore, senza necessità che questi fornisca alcuna motivazione.
- **Il diritto di recesso è esteso alle aste on-line** (es. e-bay);
- Il diritto può essere esercitato con dichiarazione esplicita oppure utilizzando **un apposito modulo – stabilito in modo uniforme per tutta la UE**;
- Il recesso va esercitato **entro 14 giorni**;
- In caso di recesso, **il consumatore sopporta alcuni costi ed indennizzi**; il Professionista **“rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore ... entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore”**.



## Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità

NORMATIVA DI RIFERIMENTO	IMPORTAZIONI PARALLELE
<b>Vendite a distanza</b>	(1) <u>Contratti a distanza</u> (2) <u>Contratti conclusi fuori dai locali commerciali</u>
<b>Quadro normativo attuale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziale vulnerabilità consumatori</li> <li>• Legislazione di protezione</li> <li>• Mancanza di organicità nella legislazione sui contratti a distanza</li> </ul>
<b>Nuovo quadro normativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttiva 2011/83/UE</li> <li>• D.Lgs n°. 21 del 21.02.2014</li> </ul>
<b>Quattro principali tipi di diritti riconosciuti ai consumatori</b>	1-Informativa preventiva 2-Esecuzione del contratto secondo certi criteri 3-Diritti contrattuali inderogabili 4-Diritto di recesso
<b>Competenza dell'Antitrust a discapito delle Camere di Commercio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competenza esclusiva Antitrust</li> <li>- Permangono: procedure mediazione; possibilità rivolgersi ad A.G.O.</li> </ul>

**Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.**  
**Competenza dell'Antitrust a discapito delle Camere di Commercio**

Spetta ora all'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato, anziché alle singole camere di commercio territorialmente competenti, l'incarico vigilare e di garantire anche in via preventiva il rispetto del complesso dei diritti esaminati riconosciuti ai consumatori: infatti, l'AGCM “... d'ufficio o su istanza di ogni soggetto o organizzazione che ne abbia interesse, accerta le violazioni delle norme ... ne inibisce la continuazione e ne elimina gli effetti” (art. 66).



## **Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.** **Competenza dell'Antitrust a discapito delle Camere di Commercio**

Restano in vita:

- le procedure di mediazione tra consumatore e “Professionista” (sia quelle tradizionali che quelle, anch'esse “standard” più recenti).
- la possibilità di ricorso all'autorità giudiziaria per la tutela di specifici diritti attribuiti ai singoli dalla legge.



**Vendita a distanza: diritti dei consumatori, innovazioni e criticità.**

Grazie per la Vostra  
attenzione



*Più informazioni su questa materia al seguente indirizzo :*

[http://www.avvocatoiorio.it/public/\\_\\_PIOR4\\_ARTICOLI-E-SAGGI-790.asp?idPulsante=790&idPP=1776&M=Y](http://www.avvocatoiorio.it/public/__PIOR4_ARTICOLI-E-SAGGI-790.asp?idPulsante=790&idPP=1776&M=Y)



Avv. Maurizio Iorio ©  
[www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)



**ANDEC**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPIEGATARI  
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE