

Your World First

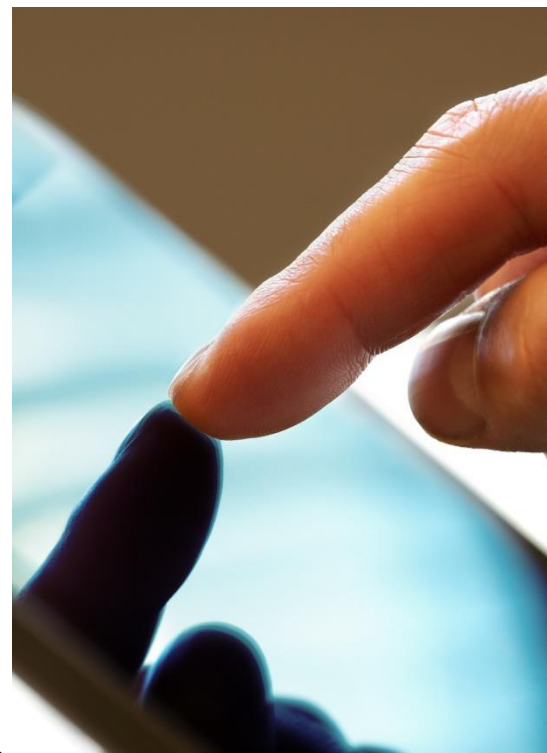
C/M/S/
Law . Tax

Contratti online. Informazioni ai consumatori

Castello di Grinzane Cavour, 22 settembre 2017
Dr. Robert Budde

Requisiti giuridici del negozio online

- Norme di riferimento (tra l'altro):
 - Direttiva 2011/83/UE del 25/10/2011 sui diritti dei consumatori
 - Direttiva 2000/31/CE del 08/06/2000 sul commercio elettronico
 - Direttiva 95/46/CE del 24/10/1995 sulla tutela dei dati
 - Recepimento delle direttive nelle leggi nazionali dei paesi membri
 - Germania per es.: art. 246 segg. Legge introduttiva al BGB, artt. 312 – 312 k BGB, Legge tedesca in materia di servizi elettronici (Telemediengesetz)
 - Italia: artt. 1470 segg. CC, Codice del Consumo



Requisiti giuridici del negozio online

Direttiva 2011/83/UE del 25/10/2011 sui diritti dei consumatori

- Principali obblighi di informazione (in maniera chiara, ed evidente):
 - caratteristiche principali delle merci
 - dati identificativi del professionista completi di indirizzo, numero di telefono e di fax, indirizzo e-mail
 - prezzo complessivo delle merci compresa IVA e spese di spedizione
 - Indicazione dei mezzi di pagamento disponibili
 - condizioni di fornitura e di pagamento
 - data di consegna vincolante

Requisiti giuridici del negozio online

Direttiva 2011/83/UE del 25/10/2011 sui diritti dei consumatori

- Principali obblighi di informazione (continua):
 - istruzioni sul diritto di recesso
 - condizioni del recesso, per es. termini e scadenze
 - conseguenze del recesso, per es. responsabilità per diminuzione del valore
 - decadenza del diritto di recesso, per es. beni che rischiano di deteriorarsi o beni sigillati
 - si consiglia utilizzo delle “istruzioni tipo sul recesso” (all. I della Direttiva)
 - costi e modalità di reso
 - circa l’esistenza della garanzia legale di conformità dei beni ed eventualmente di un servizio postvendita



Requisiti giuridici del negozio online

Direttiva 2011/83/UE del 25/10/2011 sui diritti dei consumatori

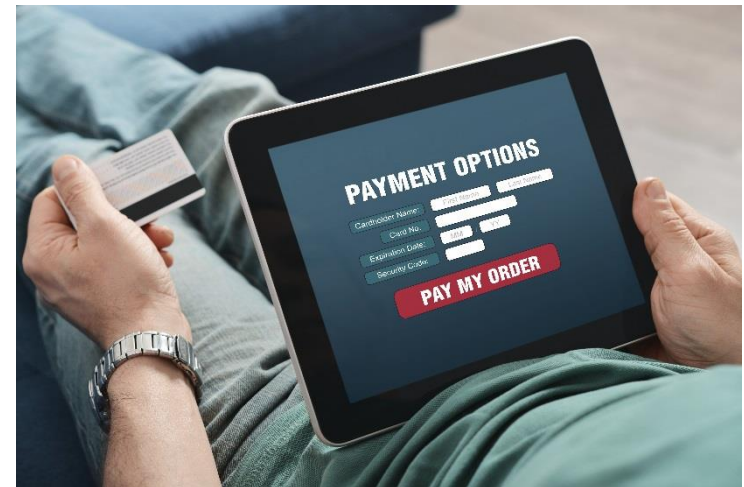
– Principali requisiti formali:

- informazioni del consumatore con un linguaggio semplice e comprensibile (art. 8, comma 1)
 - di norma nella lingua del consumatore
 - ➔ sito web nella lingua dell'impresa e in inglese per la vendita in altri paesi è problematico
 - solitamente informazioni messe a disposizione su mezzo durevole
- dopo la conclusione del contratto, emissione di una conferma contenente tutte le informazioni

Requisiti giuridici del negozio online

Direttiva 2011/83/UE del 25/10/2011 sui diritti dei consumatori

- Requisiti formali (continua):
 - garantire che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagamento
 - *button* “Ordine con obbligo di pagamento” (o un'altra dicitura analoga e inequivocabile)



Requisiti giuridici del negozio online

Direttiva 2011/83/UE del 25/10/2011 sui diritti dei consumatori

- Requisiti formali (continua):
- costi per modalità di pagamento:
 - per il mezzo di pagamento scelto, il professionista non può esigere il rimborso di costi maggiori rispetto a quelli da lui stesso sostenuti.



Requisiti giuridici del negozio online

Direttiva 2000/31/CE del 08/06/2000 sul
commercio elettronico

- Descrizione delle fasi tecniche per concludere il contratto
- Possibilità di correggere errori di inserimento dati prima di inoltrare l'ordine
- Possibilità di memorizzare e riprodurre le clausole contrattuali e le condizioni generali di contratto

Requisiti giuridici del negozio online

Direttiva 2000/31/CE del 08/06/2000 sul commercio elettronico

- Immediata conferma della ricevuta dell'ordine (non di accettazione!)
 - Una conferma del tipo “Grazie per il Suo ordine che provvederemo a evadere tempestivamente” potrebbe essere interpretata come accettazione dell'ordine.
 - Sentenza della Corte di Appello di Düsseldorf del 19.05.2016 in un caso in cui un generatore del valore di 4.000 € è stato offerto online erroneamente a un prezzo di 24 €.
 - La suddetta frase è stata interpretata come accettazione dell'ordine!

Direttiva 95/46/CE del 24/10/1995 sulla tutela dati

- Ammissibilità di raccolta e trattamento di dati personali:
 - necessari ai fini dell'adempimento di un contratto stipulato con la persona interessata o
 - con il consenso della persona interessata

- Informazioni da fornire in sede di raccolta e trattamento di dati personali presso la persona interessata (per estratto):
 - identità del responsabile del trattamento
 - finalità del trattamento
 - destinatari dei dati
 - se rispondere alle domande è obbligatorio o volontario
 - se esiste un diritto di accesso ai dati e di rettifica

Requisiti giuridici del negozio online

Direttiva 2009/136/CE del 25/11/2009 relativa all'uso dei *cookie*

- Cookie: file di testo che i siti web salvano sul computer del visitatore mentre li visita
- Informativa obbligatoria sui cookie utilizzati nel sito web
- Obbligo di richiedere il consenso dell'utente:
 - soluzione opt-in (cliccare casella)
 - soluzione opt-out (eliminare clic predisposto)
 - informazione sulle possibili impostazioni previste dal browser (non sufficiente, ma prassi comune)

Ulteriori requisiti per negozi online secondo il diritto straniero

- Armonizzazione completa solo in relazione ai requisiti formali non di contenuto (art. 8, comma 10 Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori)
- Il professionista deve verificare,
 - se è applicabile il diritto straniero e
 - se tale diritto prevede ulteriori doveri di informazione o altri obblighi



Ulteriori requisiti per negozi online secondo il diritto straniero

- Quando è applicabile il diritto straniero?
- Si applica la legge del paese nel quale il consumatore ha la residenza abituale, quando il professionista **dirige** le sue attività (con qualsiasi mezzo) verso tale paese (o verso una pluralità di paesi incluso quello del consumatore in questione)
 - art. 6, comma 1 b) Regolamento (CE) n. 593/2008 ("Roma I")

Ulteriori requisiti per negozi online secondo il diritto straniero

- Indizi dai quali risulta che le attività siano dirette verso il paese del consumatore (CGUE, 07/12/10, C-144/09 e C-585/08 riunite*):
 - utilizzazione di una lingua diversa da quella del paese in cui risiede il professionista (per es. tedesco o inglese)
 - indicazione del numero di telefono con prefisso internazionale (per es. +39/045/8001884)
 - utilizzazione di valuta diversa da quella del paese in cui risiede il professionista
 - utilizzazione di un nome di dominio di primo livello diverso (per esempio .com invece di .it)
 - indicazione di una clientela internazionale
 - indicazione espressa di spedizioni fuori dell'Italia

- * Le due sentenze avevano per oggetto la competenza dei tribunali del paese di residenza del consumatore, si applicano comunque gli stessi criteri (vedi più sotto)

Ulteriori requisiti per negozi online secondo il diritto straniero

- È possibile stabilire nelle condizioni generali di contratto che sia applicabile il diritto vigente nel paese del professionista?

- Il professionista può stabilire l'applicabilità del diritto della propria sede, **ma al consumatore non può essere sottratta la tutela fornita dalle disposizioni inderogabili del proprio ordinamento giuridico.**
 - Art. 6, comma 2 del Regolamento (CE) N. 593/2008 ("Roma I")

- ➔ Nelle condizioni di contratto il professionista deve espressamente segnalare questa restrizione, altrimenti può ricevere una diffida, perché la clausola è fuorviante e abusiva (CGUE, 28/07/2016, causa C-191/15).

Ulteriori requisiti per negozi online secondo il diritto straniero

- È possibile stabilire il foro competente presso la sede del professionista (per es. nelle condizioni generali di contratto)?

- Contratto concluso con un consumatore, quando le attività dell'altro contraente sono **dirette** verso lo Stato membro di residenza del consumatore (vedi sopra):
 - Diritto di scelta del consumatore (di proporre l'azione presso la propria residenza oppure presso la sede dell'altro contraente)
 - l'altro contraente può proporre l'azione solo presso la residenza del consumatore(Art. 17, 18 del Regolamento (UE) 1215/2012 del 12/12/2012)

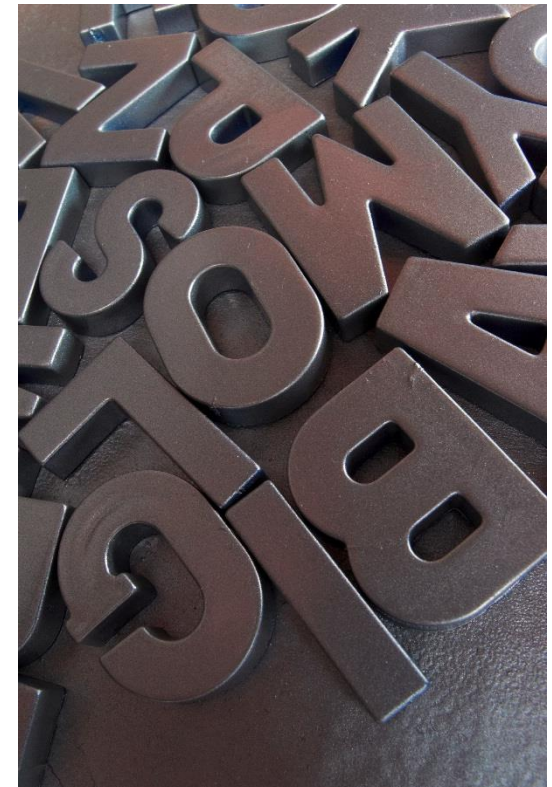
Ulteriori requisiti per negozi online secondo il diritto straniero

- Requisito della forma scritta per l'accordo sul foro competente
(Art. 25, comma 2 del Regolamento (UE) 1215/2012 del 12/12/2012)
 - La comunicazione con mezzi elettronici è sufficiente se permette la registrazione durevole
 - Cliccare sulle condizioni generali di contratto contenenti la clausola del foro competente è sufficiente se è possibile consultare, salvare e stampare le condizioni stesse (CGUE, 21/05/2015, C-322/14)
 - Accordo su foro competente possibile soltanto dopo che la vertenza (anche stragiudiziale) è sorta (Art. 19 Reg. 1215/2012)

Ulteriori requisiti per negozi online secondo il diritto straniero

esemplificati sulla base del diritto tedesco (selezione)

- Utilizzo delle lingua tedesca per le informazioni obbligatorie compreso l'istruzione sul diritto di recesso
 - Consegue dall'art. 8, c.1 della Direttiva sui diritti del consumatore ("Informare il consumatore con un linguaggio semplice e comprensibile")
 - Consegue dall'obbligo di trasparenza del diritto tedesco in materia di condizioni generali di contratto
 - le informazioni obbligatorie sono spesso condizioni generali di contratto)



Ulteriori requisiti per negozi online secondo il diritto straniero

esemplificati sulla base del diritto tedesco (selezione)

- Requisiti di efficacia previsti dalle norme tedesche sulle condizioni generali di contratto (“CGC”)
 - Riferimento alle condizioni da parte del professionista/accettazione espressa da parte del cliente (tramite checkbox)
 - Non è consentito mescolare le CGC con la dichiarazione sulla privacy (indicare separatamente!)
 - Nessun obbligo di pagamento prima della conclusione del contratto (Corte d'Appello Francoforte, sentenza del 29.8.2012)
 - Accettazione dell'offerta del consumatore nel momento del pagamento
 - Le condizioni generali non devono comprendere clausole inefficaci, come per es.:
 - date consegna non vincolanti
 - trasferimento del rischio di trasporto al cliente
 - limitazione della responsabilità
 - abbreviazione dei termini di prescrizione

Ulteriori requisiti per negozi online secondo il diritto straniero

esemplificati sulla base del diritto tedesco (selezione)

- Obbligo di mettere a disposizione nel sito una pagina “note legali” (in tedesco “*Impressum*”):
 - le indicazioni sull'impresa da inserire nell'“*Impressum*” vanno oltre a quanto stabilito dall'art. 6 della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori.
 - forma giuridica dell'impresa (per esteso indicando anche il paese!)
 - legali rappresentanti
 - numero di iscrizione nel registro delle imprese (anche le società straniere devono indicare il registro e il numero d'iscrizione, cfr. sentenza del tribunale regionale di Francoforte del 28.03.2003)
 - P. IVA internazionale
 - la pagina “*Impressum*” deve essere facilmente visibile e raggiungibile (senza dover scorrere o ricercare a lungo)

Ulteriori requisiti per negozi online secondo il diritto straniero

esemplificati sulla base del diritto tedesco (selezione)

- Conseguenze legali in caso di violazione contro l’obbligo di utilizzare un *button* “Ordine con obbligo di pagamento”:
 - secondo l'art. 8 comma 2 della Direttiva sui diritti dei consumatori, il consumatore non è vincolato al contratto (facoltà di scegliere se eseguire o meno il contratto)
 - secondo il diritto tedesco il contratto è in ogni caso considerato inefficace

Ulteriori requisiti per negozi online secondo il diritto straniero

esemplificati sulla base del diritto tedesco (selezione)

- Il professionista deve mettere a disposizione uno strumento di pagamento comune, ragionevole e senza spese
 - L'art. 19 della Direttiva sui diritti dei consumatori vieta soltanto di imporre tariffe che superano le spese sostenute dal professionista per l'uso dello strumento
 - Carta di credito con canone annuo non è "senza spese" (BGH 20.5.2010)

Ulteriori requisiti per negozi online secondo il diritto straniero

esemplificati sulla base del diritto tedesco (selezione)

- Applicabilità delle norme tedesche in materia di privacy:
 - le imprese con sede fuori del territorio nazionale tedesco (per es. in Italia) che offrono servizi su Internet sono soggette alle limitazioni previste dalle norme tedesche a garanzia della tutela dei consumatori, a condizione che tali limitazioni siano commisurate ai suddetti scopi di tutela (art. 3, comma 5 *Telemediengesetz*)
 - la libera prestazione di servizi non pregiudica la tutela dei dati personali (art. 3, comma 3, n. 4 *Telemediengesetz*)

Ulteriori requisiti per negozi online secondo il diritto straniero

esemplificati sulla base del diritto tedesco (selezione)

- Ulteriori requisiti relativi alla raccolta e al trattamento di dati personali in Internet secondo la legge tedesca:
 - le indicazioni non devono essere fornite all'interno delle condizioni generali di contratto ma con hyperlink autonomo
 - lingua tedesca
 - Il consenso deve essere chiaro e inequivocabile
 - non è sufficiente che il cliente clicchi semplicemente una casella insieme all'indicazione che fornisce il suo consenso alla raccolta e al trattamento dei dati (consenso deve essere visualizzato almeno parzialmente)
 - sicurezza dei dati (processo di pagamento protetto da crittografia)

Conseguenze legali in caso di violazione delle norme tedesche sui negozi online

- Diffida onerosa ai sensi della legge sui provvedimenti inibitori del 26/11/2011 in caso di
 - utilizzo di clausole inefficaci nelle Condizioni generali di vendita
 - violazione contro le leggi a tutela del consumatore
 - Leggi sui contratti a distanza (acquisto online)
 - direttive sull'e-commerce
 - disposizioni in materia di privacy
- La diffida può essere presentata da
 - concorrente
 - associazioni di tutela dei consumatori
 - associazioni per la promozione di interessi commerciali
- Non esistono specifiche disposizioni di legge relative alle sanzioni pecuniarie!

Grazie per l'attenzione.

Il vostro interlocutore



Dr. Robert Budde

Partner

Rechtsanwalt | Responsabile della "Divisione Commercial", CMS Germania

CMS Hasche Sigle
Krankenhaus 1
Im Zollhafen 18
Köln

T +49 221 7716 133

F +49 221 7716 257

E robert.budde@cms-hs.com