

Mercoledì 08/04/2015

E-commerce: un vademecum

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Negli ultimi mesi il settore degli acquisti a distanza e' stato coinvolto da sostanziali novita'. Dal 13/6/2015 e' stata recepita da una norma italiana (D.lgs.21/2014) la Direttiva 2011/83/UE che ha riformato il settore, introducendo maggiori tutele in merito alla trasparenza (soprattutto riguardo all'informazione sul reale costo dei servizi e alle spese aggiuntive) e diversi termini per il recesso (14 giorni solari anziche' 10 lavorativi). Il Garante per la concorrenza ed il mercato (Antitrust) e la Commissione europea sono impegnati in una specifica campagna informativa a cui noi affianchiamo questo vademecum con lo scopo di dare un'informazione immediata, chiara e veloce.

Chiarezza assoluta sul fatto che un servizio o "abbonamento" e' a pagamento, con accettazione esplicita da parte del consumatore

L'informazione che un determinato servizio e' reso a pagamento non solo dev'essere chiaramente riportata PRIMA dell'inoltro dell'ordine, ma deve risultare esplicitamente accettata dal consumatore perche' il contratto (l'acquisto stesso) sia valido.

Se e' previsto che l'adesione scatti cliccando su pulsante o un flag o un'altra funzione, sulla parte da cliccare dev'essere riportata l'informazione sull'obbligo di pagare.

Quindi niente piu' adesioni involontarie a servizi a pagamento sbandierati come gratuiti. Per chi ci dovesse comunque cascare: alla prima richiesta di pagamento inviare una diffida formale per raccomandata a/r contestando la validita' del contratto e segnalare la pratica commerciale scorretta all'Antitrust.

Costi dei servizi aggiuntivi trasparenti ed accettati esplicitamente dal consumatore

La trasparenza non riguarda solo piu' il costo del bene e/o servizio (che dev'essere chiaramente riportato comprensivo di imposte), ma anche i costi degli eventuali servizi aggiuntivi (spedizione, consegna, postali, assicurazioni, etc.) o spese aggiuntive (restituzione dei beni in caso di recesso, servizi accessori).

Questi vanno precisati PRIMA che il consumatore sia vincolato dal contratto, con un consenso espresso.

Non e' piu' possibile per il venditore dedurre il consenso del consumatore da un suo "non rifiuto", ovvero dal fatto che il consumatore non ha deselezionato una casella gia' preselezionata con il consenso.

In caso di violazione il consumatore non e' tenuto a sostenere costi supplementari (l'onere della prova grava sul professionista).

No a extra costi legati al mezzo di pagamento e per l'assistenza telefonica

Non possono essere addebitati ai consumatori costi supplementari per i pagamenti con carta di credito (o altri mezzi di pagamento) ne' costi di linee telefoniche di assistenza, su cui i clienti possono contattarli relativamente al contratto, eccedenti quelli di una normale chiamata rispetto al contratto telefonico che il consumatore ha col proprio gestore.

Recesso entro 14 giorni

Il periodo durante il quale i consumatori possono recedere dal contratto di acquisto e' di 14 giorni di calendario (prima del 13/6/2014 erano 10 lavorativi). Il recesso, incondizionato e legato al semplice ripensamento, puo' essere esercitato con una comunicazione dell'invio della quale il consumatore ha l'onere della prova, quindi e' consigliabile l'uso di una raccomandata a/ o di una mail tramite PEC. La lettera puo' essere redatta liberamente o utilizzando il modulo precompilato dal venditore (conforme ad un modello UE) che questi e' obbligato ad allegare all'offerta/contratto.

Attenzione:

- il termine di 14 giorni parte dalla sottoscrizione dell'ordine/contratto (per l'acquisto di servizi) o dalla ricezione della merce (per l'acquisto di beni);
- se non e' stata data corretta o completa informazione sul diritto di recesso il termine diventa di un anno che decorre dal termine dei 14 giorni. Se nel frattempo l'informazione viene data si deve recedere entro 14 giorni da tal momento;
- i beni eventualmente gia' arrivati devono essere restituiti in "normale stato di conservazione" entro 14 giorni dall'esercizio del recesso. L'invio e' a carico del consumatore a meno che il contratto non preveda qualcosa di diverso. Le spese di restituzione sono a carico del consumatore solo se cio' e' precisato sul contratto, altrimenti sono a carico del venditore. Di tali costi deve anche essere data informazione preventiva, o almeno una stima.
- dopo il recesso il venditore deve rimborsare il consumatore, entro 14 giorni, dell'eventuale somma gia' pagata (acconto o saldo);

QUI approfondimenti e modulistica

Beni non consegnati

Se non viene pattuito un termine diverso a fronte di un acquisto di beni online la consegna non deve avvenire oltre 30 giorni.

Le nuove norme precisano anche che in caso di mancata consegna entro il termine (pattuito o di legge) il consumatore puo' dettare un termine ulteriore ed ottenere la risoluzione del contratto se anche questo non viene rispettato (art. 61 D.lgs.206/2005).

E' bene far cio' inviando una raccomandata a/r e dettando come termine 15 giorni, con minaccia in difetto di considerare il contratto risolto ed agire per vie legali, riprendendo il principio gia' presente sul codice civile (artt.1453/1454).

Beni non conformi

Se il bene ricevuto e' diverso da quello ordinato (pur se di valore uguale o superiore) il contratto si intende ugualmente non adempiuto, salvo ovviamente che il consumatore abbia dato nel frattempo consenso alla variazione.

Anche in tal caso si puo' quindi procedere come sopra rimettendo a disposizione del venditore il bene errato.

Beni persi o danneggiati

Se il contratto prevede che la spedizione dei beni e' a carico e cura del venditore, sul consumatore NON deve gravare alcun rischio di perdita o danneggiamento dei beni, almeno fino al momento in cui non ne entra in possesso. Cio' anche se la causa della perdita o danneggiamento non e' imputabile al venditore; questi, in ogni caso, deve farsene carico.

Diversamente, il rischio grava sul consumatore se il vettore e' stato scelto da quest'ultimo, di sua iniziativa e non per proposta del venditore.

Beni difettosi, garanzie

Sugli acquisti a distanza, come in generale su tutti gli acquisti del consumatore presso negozi, ditte, professionisti, oltre alle eventuali garanzie contrattuali del venditore o del produttore del bene e' applicabile la garanzia biennale di legge, che grava sul venditore e copre vizi di conformita' e/o di produzione.

La contestazione dev'essere fatta entro due mesi da quando il vizio di manifesta e puo' comportare la riparazione o sostituzione (gratuite) od addirittura, in casi estremi, la risoluzione contrattuale.

Informazioni ed approfondimenti si trovano sulla scheda La garanzia dei prodotti a due anni a carico del

venditore.

Beni/servizi non richiesti

E' un caso limite quello in cui ci si ritrovi coinvolti in un acquisto mai effettuato (nemmeno per errore fatto in buona fede).

In tal caso, secondo le nuove normative, il consumatore non e' tenuto a pagare nulla e la sua mancata risposta rispetto alla fornitura non richiesta non costituisce consenso alla stessa.

Tuttavia anche in questi casi il nostro consiglio e' contestare con una raccomandata a/r.

Contenuti digitali

Riguardo ai prodotti a contenuto digitale (software, musica, video, etc.) deve essere data preventiva informazione sulle funzionalita' e sulla compatibilita' con hardware e software di cui il venditore sia a conoscenza.

Da questi acquisti si puo' recedere solo se NON e' iniziata la loro esecuzione (intesa come download) con l'accordo del consumatore. Di questa limitazione dev'essere data informazione preventiva con accettazione.

Controversie: soluzione amichevole o causa?

La prima cosa da fare in caso di controversia e' inviare una contestazione formale con puntuali richieste e un termine per adempiere. Si puo' fin da subito redigere sotto forma di messa in mora per darle valore legale e farle avere "peso".

Nel caso cio' non bastasse si puo':

1) tentare di risolvere con una "conciliazione" (risoluzione amichevole) tramite uno degli organismi che svolgono questi servizi (privati e non). E' molto agevole per il consumatore il servizio di conciliazione organizzato dalle camere di commercio, svolto anche in ambito transfrontaliero (con le ODR).

2) rivolgersi al giudice per una causa (giudice di pace per liti di valore fino a 5.000 euro). Per le controversie con controparte straniera in ambito UE (transfrontaliere) ci si puo' comunque rivolgere al giudice italiano con riconoscimento "automatico" della sentenza. Se la controversia e' di lieve entita' (fino a 2.000 euro) esiste dal 2009 una procedura semplificata.

Approfondimenti nelle schede:

- La conciliazione civile, obbligatoria e non
- La conciliazione in Camera di Commercio
- Commercio elettronico e risoluzione controversie online: cosa sono le ODR
- Il Giudice di Pace
- Controversie con soggetti UE: il procedimento europeo per cause di modesta entita'

La protezione in ambito privacy nei pagamenti con smartphone e tablet

Dal 13/12/2014 sui remote payments si applicano le disposizioni del Garante della Privacy che prevedono, in termini generali, che i dati acquisiti per la transazione (numero telefono, dati anagrafici, dati sul prodotto o servizio acquistato) non possono essere usati per altre finalita' (invio di pubblicita', analisi delle abitudini di acquisto, etc.) a meno che non vi sia espresso consenso dell'utente.

Tutti gli operatori coinvolti, poi (dagli operatori bancari ai venditori) dovranno adottare precise misure di sicurezza per garantire la protezione della riservatezza, da sistemi di autenticazione a criteri di

codificazione di prodotti e servizi fino a forme di mascheramento dei dati mediante sistemi crittografici. I dati potranno essere conservati per massimo sei mesi, mentre l'indirizzo ip dell'utente dovrà essere cancellato dal venditore una volta terminata la procedura di acquisto.

Fonte: Provvedimento Garante Privacy del 22/5/2014 applicabile dal 13/12/2014 (180 giorni dalla data di pubblicazione in Gu, 16/6/2014).

di Rita Sabelli

Fonte: <http://www.aduc.it>