

Dalla Camera di commercio di Milano la raccolta degli usi con efficacia legale per vendite on-line

E-commerce, istruzioni per l'uso

Il commerciante deve sempre confermare l'ordine ricevuto

DI ANTONIO CICCIA

I contratti on-line sono ormai una consuetudine. Anche in senso giuridico. I consumatori ne fanno largo e costante utilizzo, tanto che tecnicamente si può sostenere che ormai sono maturati gli usi che hanno valore legale. Usi raccolti dalla Camera di commercio di Milano, che come tutte le camere di commercio ha competenza specifica nella raccolta degli usi contrattuali. È il segno di quanto internet e la rete siano ormai penetrati nel quotidiano ed è anche il segno di quanto sia infondata la tesi per cui il fenomeno della rete sia senza copertura normativa. La raccolta di usi cristallizza alcune linee di condotta e alcune cautele nell'interesse dello sviluppo armonico del rapporto contrattuale in tutte le sue fasi: dalla trattativa alla stipulazione, all'esecuzione.

L'articolato degli usi va a integrare un quadro normativo che ha visto protagonista l'Europa con specifiche direttive recepite nell'ordinamento italiano. Tra l'altro, la raccolta della Camera di commercio di Milano è la prima raccolta di questo genere e offre lo strumento per interpretare e integrare i contratti conclusi in rete. Di usi si parla nelle cosiddette preleggi (disposizioni preliminari al codice civile) e hanno efficacia in quanto richiamati da leggi o regolamenti. Ricostruiscono, quindi, l'efficacia contrattuale e sono raccolti dalle camere di commercio.

Due cautele balzano in primo piano: obbligo di conferma dell'ordine on-line e utilizzo di loghi per segnalare i siti sicuri.

Vediamo quindi le principali norme di fonte consuetudinaria disponibili nella raccolta provinciale redatta dal Servizio regolazione del mercato della Camera di commercio milanese.

Contratto on-line

Il contratto di fornitura di beni e servizi on-line (ma nella definizione si intendono ricompresi altresì i contratti di fornitura in generale) è il contratto a distanza, avente per oggetto beni mobili e/o servizi (esclusi i servizi bancari e finanziari) stipulato tra un fornitore e un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita a distanza organizzato dal fornitore che, per tale contratto, impieghi esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione stessa.

Nel contratto on-line la telematica diventa lo strumento utilizzato per lo sviluppo del contratto nelle sue fasi cruciali. Non si tratta solo di una particolare forma di comunicazione, ma di una particolare tecnologia che richiede lo sviluppo di una disciplina giuridica ad hoc.

Il vocabolario dei contratti on-line

Account	Conto, abbonamento per accedere ad alcuni servizi offerti da un provider
Banner	Il banner è un elemento pubblicitario utilizzato sul web. Può essere immaginato come l'equivalente di un manifesto tradizionale
E-mail	Posta elettronica: messaggi, testi e immagini inviati tramite una rete di computer
E-commerce (commercio elettronico)	L'aspetto definitorio viene rimesso alla legge e, in particolare, alla direttiva n. 2000/31/CE e al decreto legislativo n. 70/2003, dai quali si desume che «il contratto di fornitura di beni e servizi on-line (ma nella definizione si intendono ricompresi altresì i contratti di fornitura in generale con esclusione dei servizi bancari e finanziari) è il contratto a distanza, avente per oggetto beni mobili e/o servizi, stipulato tra un fornitore e un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita a distanza organizzato dal fornitore che, per tale contratto, impieghi esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione stessa»
Faq	Acronimo dell'espressione inglese «Frequently asked question» (domanda posta di frequente)
File	Raccolta di informazioni memorizzate su un disco magnetico od ottico e individuate da un nome. Costituisce l'unità fondamentale di memorizzazione dei dati nei computer collegati a internet
Home page	Schermata di ingresso a un sito
Internet	È un agglomerato di reti telematiche connesse tra loro. A loro volta le reti telematiche connettono tra loro più computer, attraverso cavi telefonici, fibre ottiche, ponti radio, satelliti ecc.
Link	Collegamento ipertestuale che permette di collegare pagine internet diverse fra loro
Off-line (non in linea)	Indica lo stato di intrasmissibilità in rete dei dati
On-line (in linea)	Indica lo stato di trasmissibilità in rete dei dati.
Password	Parola chiave che costituisce informazione riservata dell'utente, richiesta per consentire l'accesso in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza
Rete	Vedi internet
Odr	On line dispute resolution
Sito web	L'insieme di più pagine web, cui si accede tramite un indirizzo
Spam (Spamming)	Diffusione via internet di messaggi, di solito pubblicitari, non richiesti, verso caselle di posta elettronica o nel forum
Username	Nome che identifica un utente
Web	(World wide web - ragnatela mondiale) sistema che permette di accedere a documenti di vario tipo presenti in internet, anche spostandosi dall'uno all'altro tramite link. Il termine indica anche l'insieme delle risorse accessibili mediante tale sistema

Conferma dell'ordine

Il commerciante on-line deve confermare al consumatore il ricevimento dell'ordine, tramite posta elettronica o altro mezzo di comunicazione accettato dal consumatore.

La conferma dell'ordine deve essere dettagliata e contenere: identificazione dell'ordine, dei prodotti/servizi ordinati e quantità; prezzi unitari e complessivi; modalità di pagamento e di consegna prescelte dal consumatore; tempi e costi per la consegna; eventuali costi e oneri accessori a carico del consumatore.

Quando sussiste il diritto di recesso, il prestatore indica modalità e tempi per l'esercizio.

Le garanzie previste dagli usi sono anche obblighi giuridici discendenti dalle disposizioni in materia di vendita a distanza e dal decreto legislativo sul commercio elettronico.

Il significato della conferma dell'ordine da parte del commerciante è fissare in un documento l'oggetto del contratto e le caratteristiche della prestazione anche per riscontrare che il mezzo tecnologico utilizzato per l'invio dell'ordine non abbia causato disservizi. Insomma, si tratta di fermare e confermare la volontà contrattuale delle parti.

La cristallizzazione della volontà in un documento è un'esigenza resa ancora più necessaria dalla distanza tra i contraenti.

Trasparenza del contratto e del modulo d'ordine

Le condizioni del contratto devono essere conosciute interamente nella fase della trattativa. Il consumatore può vedere il contratto senza poi ordinare niente, in quanto è uso che egli acceda, in modo diretto e permanente, alle condizioni generali di contratto senza bisogno di intraprendere la procedura d'ordine. Con riferimento a questo aspetto può essere che il consumatore abbia più vantaggi nella contrattualistica on-line rispetto alla contrattualistica off line. Il consumatore, infatti, potrà con calma leggere le condizioni del contratto senza avere il venditore che lo spinge a prendere una decisione in tempi rapidi. Il consumatore potrà consultare e approfondire gli aspetti giuridici e gli aspetti commerciali, liberandosi dal ritmo della vendita. Insomma non è detto che il sistema di vendita on line possa costituire anche uno strumento di emancipazione del consumatore.

Il prestatore di servizi on-line deve fornire e mantenere aggiornati i dati richiesti dalla legge, rendendoli contestualmente ovvero facilmente accessibili, in modo diretto, unitario e permanente.

Al consumatore deve essere concessa la possibilità di stampare le condizioni contrattuali al fine di conservazione ed analisi.

Un uso specifico di trasparenza riguarda le offerte promozionali, i giochi e i concorsi a premio: devono attestare prontamente e visibilmente la loro natura. Quanto al modulo d'ordine

La conferma dell'ordine on-line

- **Identificazione dell'ordine**
- **Identificazione dei prodotti/servizi ordinati e quantità**
- **Prezzi unitari e complessivi**
- **Modalità di pagamento e di consegna prescelte dal consumatore**
- **Tempi e costi per la consegna**
- **Eventuali costi e oneri accessori a carico del consumatore**
- **Quando sussiste il diritto di recesso il prestatore indica modalità e tempi per l'esercizio**

troviamo un uso a carico del consumatore, che deve compilare i campi obbligatori del modulo d'ordine. A quest'obbligo di diligenza del consumatore corrisponde un onere di informazione a carico del commerciante on-line, che deve, prima dell'invio dell'ordine, riepilogare automaticamente, in forma unitaria, tutti i dati previsti dalla legge. La trasparenza deve attuarsi anche in corso di esecuzione del contratto, in quanto il consumatore, quando previsto, può verificare on-line lo stato del proprio ordine e/o spedizione.

Limitazioni del servizio

Al consumatore devono essere chiarite e spiegate eventuali limitazioni del servizio.

Le limitazioni del servizio più frequenti censite dalla Camera di commercio di Milano sono: a) di tipo geografico, in relazione alla disponibilità del prestatore

a eseguire la prestazione in determinate zone geografiche; b) di tipo temporale, in relazione alla disponibilità del prestatore a eseguire la prestazione in determinati periodi dell'anno o in mancanza del pagamento anticipato dell'importo in un periodo stabilito; c) di tipo economico, in relazione alla disponibilità del prestatore ad eseguire la prestazione per importi che risultino inferiori o superiori a quanto stabilito dal prestatore stesso.

Assistenza

Un uso molto importante registrato dalla Cdc di Milano riguarda l'obbligo di assistenza. La non vicinanza al commerciante deve essere controbilanciata dalla messa a disposizione del consumatore di un contatto diretto (numero telefonico, fax,

indirizzo, e-mail) presso cui indirizzare reclami o richieste di assistenza. È bene sottolineare l'importanza di questo uso, perché considera intrinseco alla prestazione contrattuale principale (fornire la merce) anche la prestazione accessoria (assistenza).

Anzi va detto che molto spesso con riferimento ad alcune tipologie di prodotti la prestazione di assistenza è di pari importanza rispetto alla prestazione di fornire la merce.

Esecuzione dei contratti

I beni materiali ordinati devono essere consegnati off-line, quelli immateriali avvengono prevalentemente on-line o tramite la rete. La consegna deve essere effettuata all'indirizzo indicato dal consumatore. L'imprenditore di e-commerce deve specificare quali sono i mezzi e le modalità di pagamento accettati e se si tratta di un pagamento anticipato rispetto alla consegna del bene o servizio. Nel caso di pagamento on-line con carte di credito vengono indicate le carte di credito accettate; se viene utilizzato il bonifico bancario, sono indicate le coordinate bancarie.

Sicurezza su internet

Il consumatore deve essere informato sulle procedure di sicurezza adottate per le transazioni in rete e sull'utilizzo di sistemi di sicurezza nell'ambiente on-line. Apposite certificazioni, codici di condotta e loghi devono essere utilizzati per segnalare che i siti web sono sicuri.

Privacy

L'articolato della camera di commercio formula un articolo molto breve in materia di privacy. In effetti il quadro normativo legislativo in materia di trattamento dei dati personali è ampio e non necessita di una ulteriore implementazione a livello di usi. In ogni caso nella raccolta si legge che il prestatore (venditore on line) raccoglie i dati personali del consumatore e indica le regole a cui si attiene per il trattamento degli stessi.

Certificazioni, codici di condotta e loghi

Nei siti web aderenti a codici di condotta è presente il logo o la marchiatura che ne attesta l'adesione. Insomma, il bollino blu deve essere messo in evidenza. I siti web per i quali è stata ottenuta una certificazione, ne espongono il segno distintivo. Il consumatore deve essere posto nelle condizioni di reperire le informazioni relative sia al codice di condotta che alla certificazione. (riproduzione riservata)