

ASPETTI GIURIDICI DELL' ECOMMERCE

Studio Legale Panama-Immigration

WWW.PANAMA-IMMIGRATION.NET

Normativa

Nel realizzare un sito per il commercio elettronico (**ecommerce**), si devono rispettare specifici vincoli giuridici.

La Comunità Europea ha emanato varie direttive in materia, la principale è la direttiva 2000/31/CE che fissa i principi generali, attuata in Italia dal **decreto legislativo 9 aprile 2003 n. 70**. Il decreto stabilisce il principio che chi intende svolgere attività di commercio elettronico, o più genericamente intenda prestare servizi nella società dell'informazione, ha libero accesso a tale settore senza necessità di un'autorizzazione preventiva, fatti salvi i casi relativi a settori speciali (ad esempio i servizi postali), regolati diversamente. Per cui il controllo dei servizi nella società dell'informazione deve essere effettuato all'origine dell'attività, cosicché un prestatore di servizi che opera stabilmente nel territorio italiano sarà assoggettato alle norme e alle sole incombenza amministrative imposte dallo Stato italiano.

Altre norme in materia sono poste dal **decreto legislativo 1 marzo 1998, n. 114** (decreto Bersani), recante la riforma della disciplina del commercio, il quale all'articolo 18 prevede la "*vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione*", così

comprendendo tutte le ipotesi di vendita al dettaglio attraverso un sito internet o, in generale, le vendite a distanza. Il **decreto legislativo 185 del 22 maggio 1999** riguarda la protezione dei consumatori nelle vendite a distanza. Infine, modifiche alla normativa in materia sono state introdotte di recente col **decreto legislativo 59 del 2010**, che recepisce la direttiva 123/2006/CE del Parlamento Europeo, con la quale l'Unione Europea ha indicato quale suo obiettivo prioritario l'eliminazione delle barriere allo sviluppo del settore dei servizi tra Stati membri, per il cui raggiungimento prevede la semplificazione normativa e amministrativa della regolamentazione e, in particolare, delle procedure e delle formalità relative all'accesso e allo svolgimento delle attività di servizio.

Commercio elettronico

Il **commercio elettronico** è stato definito dalla Comunità europea come lo svolgimento di attività commerciali e di transazioni per via elettronica, e comprende attività diverse quali: commercializzazione di beni e servizi per via elettronica, distribuzione online di contenuti digitali, effettuazione per via elettronica di operazioni finanziarie e di borsa, appalti pubblici per via elettronica ed altre procedure di tipo transattivo delle Pubbliche Amministrazioni.

Quindi, il commercio elettronico comprende tutte le procedure che adottano strumentazioni elettroniche, e non solo le transazioni che avvengono in una rete telematica. Il commercio elettronico non si esaurisce nello strumento per il contatto tra fornitore e consumatore, ma si estende a tutte le fasi della distribuzione (eccetto la consegna che normalmente avviene via posta).

Consumatore

Il soggetto che acquista beni o servizi tramite un sito internet, se agisce per scopi estranei alla propria attività professionale viene definito **consumatore**, ed in tal caso le leggi gli offrono una speciale protezione. Ha degli specifici diritti previsti dalla normativa sulle vendite a distanza, inserita nel nostro ordinamento dal decreto legislativo 185 del 22 maggio 1999 che, all'art. 5, riconosce al consumatore il diritto di trovare sul sito dove effettua gli acquisti delle precise e corrette informazioni. In particolare il consumatore deve essere informato per iscritto dell'esistenza del **diritto di recesso**, dei termini e delle modalità per il suo esercizio, con caratteri tipografici chiari e non inferiori a quelli impiegati per le altre informazioni, ed inoltre deve avere la possibilità di stampare tali informazioni o poterle ricevere per mail. In assenza di tali informazioni, oppure nel caso di informazioni errate od incomplete, il termine per l'esercizio del diritto al recesso, che normalmente è di 10 giorni, si sposta a 90 giorni.

Condizioni per l'e-commerce

Limitandoci al **B2C (Business to consumer)**, cioè all'attività di commercio tra imprese e consumatori finali, cioè l'attività svolta da chiunque professionalmente acquisita merci in nome e per conto proprio e le rivende, su aree private in sede fissa o mediante altre forme di distribuzione, direttamente al consumatore finale, la normativa in materia, prevista dall'art. 4 del D. Lgs 114/1998, non si applica:

- agli artigiani, per la vendita nei locali di produzione o nei locali a questi adiacenti dei beni di produzione propria (l'artigiano, infatti, non acquista merci per rivenderle ma vende i beni che produce);
- alle associazioni dei produttori ortofrutticoli;
- ai titolari di rivendite di generi di monopolio;
- ai produttori agricoli;
- alle vendite di carburante;
- ai pescatori e alle cooperative di pescatori;
- a chi vende o espone per la vendita le proprie opere d'arte, nonché quelle dell'ingegno a carattere creativo, comprese le proprie pubblicazioni di natura scientifica o informativa;
- all'attività di vendita effettuata nelle fiere campionarie e nelle mostre di prodotti;
- ai farmacisti;
- alla vendita dei beni del fallimento;
- agli enti pubblici o alle persone giuridiche private partecipate dallo Stato o da enti territoriali.

L'attività di commercio, per essere soggetta ad adempimenti di natura formale, deve essere **professionale ed abituale**, cioè **non occasionale**, deve prevedere l'acquisto di prodotti e/o servizi, e deve essere finalizzata alla successiva rivendita. Secondo il Ministero dell'Economia e delle Finanze "*i requisiti di professionalità e abitualità sussistono ogni qual volta il soggetto ponga in essere con regolarità, sistematicità e ripetitività una pluralità di atti economici finalizzati al raggiungimento di uno scopo*".

Un'attività che sia svolta in maniera saltuaria od occasionale, come la vendita di alcuni mobili usati, non è invece soggetta alle norme in materia di commercio.

Obblighi

Nel caso di **B2C** la normativa è più rigorosa rispetto al **B2B (Business to Business)**, perché le parti non sono poste sullo stesso piano, e il consumatore ha diritto ad una maggiore tutela rispetto all'imprenditore che ha una posizione di supremazia.

Il titolare del negozio elettronico deve presentare una **segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)** al Comune di residenza (infatti la sede del prestatore di servizi prescinde dall'ubicazione dei server o del sito web), oppure nel quale ha sede la persona giuridica, come previsto dal decreto legislativo 59 del 2010. L'oggetto di tale dichiarazione è la sussistenza dei requisiti previsti dall'art. 5 del decreto legislativo 114 del 1998, cioè i requisiti di capacità ed onorabilità, fra cui l'assenza di fallimenti, condanne penali, o della qualità di "delinquente professionale". Inoltre va indicato il settore merceologico di attività del sito nonché un dominio web. Quest'ultimo requisito va indicato comunque, anche se si vende tramite siti non di proprietà, come EBay, per cui va comunque acquistato. Al modulo si deve allegare un bollettino con il pagamento delle spese di tesoreria.

L'attività può essere iniziata immediatamente, senza attendere alcun termine (vedi [circolare del Ministero dello Sviluppo economico](#)).

Dal 2011 non è più possibile presentare la documentazione cartacea presso il Comune, ma **la consegna della modulistica avviene a mezzo comunicazione telematica al SUAP (Sportello unico per le attività produttive) competente in base alla sede dell'attività o dell'ubicazione dell'impianto**, oppure tramite le camere di commercio.

Il decreto 114 del 1998 vieta, inoltre, l'invio di prodotti al consumatore, se non a seguito di sua specifica richiesta, consentendo però l'invio di campioni di prodotti o di omaggi, ma solo se tale invio non comporti spese o vincoli per il consumatore. Le operazioni di vendita all'asta devono ritenersi vietate.

È infine proibito il commercio all'ingrosso e al dettaglio congiuntamente, a meno che non siano approntate due aree nettamente separate sul sito con la chiara indicazione della destinazione.

Informazioni da apporre sul sito web

L'obbligo di pubblicazione dei dati societari sul sito web si differenzia a seconda del tipo di società.

Per le **società di capitali** c'è l'obbligo di inserire le informazioni legali (sede, numero di iscrizione e ufficio del Registro delle imprese, ecc.) oltre che negli atti e nella corrispondenza, anche sul proprio sito web. Una società di capitali deve apporre sul sito web le seguenti informazioni:

- nome, denominazione o ragione sociale;
- domicilio o sede legale (indirizzo geografico);
- partita IVA (in home page);
- provincia dell'ufficio registro di iscrizione;
- codice fiscale;
- numero REA;
- capitale sociale (importo e quota versata);
- eventuale indicazione se la società è unipersonale e se è in liquidazione;
- elementi di individuazione dell'autorità di vigilanza qualora

l'attività sia soggetta a concessione, licenza o autorizzazione.

Per le **società di persone** e le **imprese individuali** l'unico vero obbligo riguarda la partita IVA.

Ulteriormente occorre pubblicare sul sito web ai sensi del Codice del Consumo(D. Lgs 206/2005):

estremi che consentono di contattare rapidamente il titolare (nome e sede), compreso l'indirizzo email;

- caratteristiche dei beni o servizi;
- modalità di pagamento, consegna ed esecuzione;
- trattamento dei reclami;
- indicazione chiara dei prezzi e delle tariffe dei servizi, evidenziando se comprendono imposte e costi di consegna;
- esistenza del diritto di recesso con le modalità per l'esercizio, o sue eventuali esclusioni;
- eventuali informazioni sul costo della restituzione dei beni in caso di recesso;
- esistenza della garanzia legale di conformità;
- durata del contratto.

L'articolo 35, comma 1, del D.P.R. n. 633/72 prescrive che i soggetti in possesso di **partita IVA** devono pubblicare sulla home page del proprio sito web il relativo codice di partita IVA, e questo a prescindere delle concrete modalità di esercizio dell'attività. Quindi un soggetto che usa il sito web al solo fine di pubblicizzare i prodotti che vende solo nel negozio su strada (e non online), dovrà comunque indicare la partita Iva sul sito (ma non dovrà effettuare comunicazioni al Comune).

La **Corte di Giustizia Europea** (sentenza C-298/07 del 2008) ha, inoltre, stabilito che chi fa commercio elettronico deve mettere a disposizione un **contatto efficace con i consumatori**, nel senso che il consumatore deve sempre avere la possibilità di chiedere

chiarimenti o comunque prendere contatti col venditore, anche prima della stipula del contratto.

In considerazione del fatto che chi non ha una connessione internet potrebbe avere gravi difficoltà a contattare il prestatore, la Corte ha stabilito che, su richiesta esplicita del cliente, si deve obbligatoriamente mettere a disposizione un numero telefonico o un altro accesso non elettronico per una comunicazione diretta.

Ovviamente nel sito deve essere presente anche l'informativa per la privacy, ai sensi dell'art. 13 del [D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003](#) (Codice Privacy).

Inoltre, in base alla [Direttiva ADR e al Regolamento ODR](#) approvati nel 2013 i siti di ecommerce devono informare il consumatore del fatto che non è obbligato a rivolgersi ad un legale in caso di controversie ma può rivolgersi ad un organismo di risoluzione delle controversie (ADR) eventualmente anche attraverso il sito [ADR online della Commissione Europea](#), indicando altresì la mail di contatto del venditore. Si consiglia link nel footer e indicazione nelle pagine legali.

In base al Codice del Consumo, l'onere della prova incombe sul professionista, nel senso che dovrà essere lui a dimostrare di aver correttamente informato il consumatore.

Contratto online

Ovviamente l'attività di un sito ecommerce comporta la conclusione di [contratti online](#) ai quali si applicano le medesime norme che regolano i contratti realizzati tra persone compresenti.

Diritto di recesso

Il consumatore che acquista un bene a distanza (online, mediante telefono, fax o mail) non ha la possibilità di verificarne le caratteristiche e la corrispondenza alle proprie esigenze ed aspettative. Per tutelarlo la normativa prevede il **diritto di recesso** che può essere esercitato senza alcuna penalità e senza doverne specificare il motivo.

Il consumatore deve essere informato dal venditore delle modalità di esercizio del recesso, in particolare con l'indicazione dei tempi di restituzione o ritiro del bene, dell'indirizzo geografico della sede del venditore a cui presentare reclami, e deve avere informazioni sull'assistenza e sulla garanzie commerciali esistenti.

Il recesso può essere esercitato nel termine di **14 giorni** (termine modificato dal D. L.vo 21/2014) dal ricevimento della merce, ma in assenza delle informazioni suindicate, oppure in caso di informazioni inadeguate, il termine per l'esercizio del recesso sale a 1 anno e 14 giorni. Le informazioni devono comunque essere rilasciate non oltre il momento della consegna della merce, e il consumatore può sempre richiedere il rilascio di tali informazioni nella propria lingua, anche se il venditore è di altro paese.

Il diritto di recesso si esercita con l'invio di una raccomandata AR (o telefax, telegramma, telex, mail, a condizione che ci sia conferma tramite raccomandata AR nelle 48 ore successive, od anche mail tramite indirizzo Pec se entrambe le parti sono dotate di posta certificata) alla sede del venditore nei 14 giorni (il termine si riferisce alla spedizione della raccomandata, non alla ricezione) dalla consegna della merce, con la quale comunicazione si chiede anche la restituzione del prezzo pagato, oltre le spese. Al ricevimento il contratto cessa di avere effetto tra le parti.

Entro lo stesso termine, o nell'eventuale diverso termine previsto

dal contratto, deve essere restituito il bene acquistato. Il termine si intende rispettato al momento della consegna della merce allo spedizioniere.

Per esercitare il recesso è essenziale che i beni siano integri e che l'oggetto abbia la confezione originale, ma non è previsto che la confezione sia integra, ed è illegittimo negare il recesso al consumatore che ha provato il bene. Le spese di restituzione della merce sono a carico del venditore, ma possono anche essere poste a carico del consumatore, e spesso accade proprio così. In tal caso, però, il venditore deve indicare chiaramente tali costi sul sito, in assenza essi sono a carico del venditore.

Il venditore, infine, deve restituire il prezzo pagato nei 14 giorni dalla restituzione della merce, compreso le spese di invio della merce, come ribadito dalla sentenza della Corte di Giustizia europea C 511/08 del 15 aprile del 2010, poiché la legge prevede che solo le spese per la restituzione della merce siano a carico del consumatore.

Se il venditore non rimborsa il consumatore, quest'ultimo può rivolgersi al giudice, e il venditore rischia una sanzione amministrativa, oltre alla condanna alla restituzione delle somme.

Il diritto di recesso è però escluso:

- per i prodotti personalizzati (ad esempio un prodotto con il vostro nome inciso sopra);
- per i beni deperibili;
- per i giornali e le riviste;
- per i prodotti audiovisivi o di software sigillati, se aperti dal consumatore;
- per i servizi di scommesse e lotterie;
- per la fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario non controllabili dal fornitore.

Il recesso è un diritto del consumatore, cioè aziende e professionisti che in tale veste abbiano effettuato un acquisto non potranno avvalersene.

Garanzia di conformità

Qualora il bene ricevuto sia difforme da quello richiesto, cioè presenti difetti o malfunzionamenti o comunque non sia idoneo all'uso al quale sono destinati beni dello stesso tipo, non sia rispondente alla descrizione del venditore oppure non presenti la qualità di un bene dello stesso tipo, il consumatore gode delle stesse **garanzie previste per le compravendite tradizionali**, in particolare la **garanzia di conformità** prestata dal venditore (detta anche **legale** perché obbligatoria per legge), e la **garanzia di buon funzionamento** prestata dal produttore.

La garanzia legale in tutti i paesi della comunità europea vale per **due anni** dalla consegna del bene (può essere ridotta ad un anno per i prodotti di seconda mano o comunque usati) e può essere fatta valere entro due mesi dalla scoperta del problema. Per i primi sei mesi dall'acquisto, se il prodotto è difettoso, si presume che lo fosse al momento dell'acquisto, quindi non sarà il consumatore a dover dimostrare di non averlo danneggiato. È importante ribadire che è il venditore che deve sostituire i prodotti difettosi non idonei all'uso, non il produttore.

Il consumatore ha innanzitutto la scelta tra **la riparazione del bene o la sua sostituzione**, che deve avvenire in un congruo termine. In caso di riparazione o sostituzione spetta al venditore pagare le spese per la spedizione, i materiali e la manodopera. Nel caso non siano possibili nessuna delle due, oppure siano eccessivamente onerose per il venditore, od anche il venditore non vi abbia provveduto in un congruo termine, il consumatore

può optare tra la **riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto**, con restituzione del denaro al cliente e del bene al venditore. La scelta sul rimedio da attuare spetta sempre al consumatore, e il venditore resta obbligato alla sua scelta.

Controversie e competenza territoriale

Sulla base della normativa in materia, in particolare la Convenzione di Roma del 1980, il Codice del Consumo, la convenzione di Bruxelles e il regolamento 2001/44/CE, per le controversie inerenti il commercio online in cui è presente un consumatore la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicato nel territorio dello Stato. Eventuali clausole difformi si ritengono inefficaci. Esistono comunque procedure conciliative extragiudiziali.

Adempimenti

Riassumiamo qui di seguito gli adempimenti necessari per aprire un sito ecommerce, cioè per una vendita regolare e continuativa:

1) apertura della partita Iva e avvio attività: da chiedere all'Agenzia delle Entrate compilando l'apposito modello (**AA7/AA9** imprese individuali/lavoratori autonomi) nel quale dovrà essere indicato il codice della categoria merceologica (solitamente *Commercio al dettaglio di prodotti non alimentari su internet*). Va compilato l'apposito campo "*attività di commercio elettronico*", indicando il sito web (proprio se nella nostra titolarità, ospitante se nella titolarità di altri) e il service provider.

Nel caso non si tratti di ditta individuale ma di più soci occorre aprire una società di persone tramite notaio.

Dalla dichiarazione di inizio attività devono risultare, per i soggetti che svolgono commercio elettronico, l'indirizzo del sito web e i dati identificativi dell'internet service provider.

2) apertura posizione presso il Registro delle imprese: dal 2010 è possibile utilizzare un solo modello, **ComUnica** (modello I1 per imprese individuali o S2 per società), per richiedere il codice fiscale e la partita IVA, aprire la posizione assicurativa presso l'INAIL, chiedere l'iscrizione all'INPS dei dipendenti o dei lavoratori autonomi e chiedere l'iscrizione al Registro delle Imprese tenuto dalle Camere di Commercio.

3) inserimento nell'archivio VIES: per i soggetti passivi IVA che intendono porre in essere operazione intracomunitarie occorre l'autorizzazione all'inserimento nell'**archivio VIES**, che può essere consultato, appunto, al fine di controllare se il soggetto è autorizzato a tali operazioni. Per chi inizia l'attività è sufficiente compilare l'apposito campo (operazioni intracomunitarie) del modello AA7/AA9.

4) segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) al Comune tramite invio telematico allo sportello SUAP. Non si è più obbligati ad attendere 30 giorni, l'attività può iniziare immediatamente.

Se si tratta di commercio alimentare occorrono ulteriori attività e requisiti (art. 71 D.Lgs n. 59/2010) che si possono chiedere al Comune di riferimento. In genere occorre seguire un corso di abilitazione presso la ConfCommercio, con tanto di esame da superare. Per la vendita alimentare occorre tenere in sede i documenti di autocontrollo HACCP, da mettere a disposizione per disposizione per eventuali controlli dell'ASL.

Dopo la presentazione del modello si può procedere

all'attivazione della posizione presso il Registro delle Imprese (modello I2 per imprese individuali o S5 per società).

5) apertura posizione Inps: si utilizza il modello **ComUnica** compilando il quadro AC. all'assicurazione INAIL sono tenuti solo i soggetti che occupano lavoratori dipendenti e lavoratori parasubordinati nelle attività che la legge individua come rischiose.

6) aprire un conto corrente bancario: il conto è specifico per la ditta ed è necessario perché dal 2007 i pagamenti di contributi e dell'Iva vanno fatti a mezzo modello F24 online.

7) assumere un commercialista: per gli adempimenti fiscali occorre un commercialista, e poi si devono acquistare i libri contabili e farli registrare, oltre il registratore di cassa e i blocchetti per le ricevute e le fatture.