

**Modulo 4 – Firme elettroniche e E-commerce**

**Documento informatico e firme elettroniche  
Il commercio elettronico**

Claudio Di Cocco

**I contratti on-line  
con i consumatori**

# La tutela del consumatore

## Trattato sull'Unione europea

TITOLO XV

### PROTEZIONE DEI CONSUMATORI

Articolo 169

(ex articolo 153 del TCE)

1. Al fine di promuovere gli interessi dei consumatori ed assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori, l'Unione contribuisce a tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori nonché a promuovere il loro diritto all'informazione, all'educazione e all'organizzazione per la salvaguardia dei propri interessi.

## Il consumatore e Internet

- Diritto di informazione;
- disciplina dei rapporti giuridici;
- in particolare: nelle transazioni commerciali;
- garanzie sui prodotti;
- diritto alla riservatezza;
- legge applicabile;
- foro competente;
- ecc.

## I contratti a distanza con i consumatori (B2C)

### Fonti

- [D.Lgs. 15 gennaio 1992, n. 50 - Attuazione della Direttiva n. 85/577/CEE in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali].
- [D.Lgs. 22 maggio 1999, n. 185 - Attuazione della Direttiva 97/7/CE in materia di contratti a distanza].
- Regolamento (UE) n. 1215/2012, nella parte concernente i contratti conclusi con i consumatori.
- D.Lgs. 70/2003.
- Direttiva 2000/31/CE - Direttiva sul commercio elettronico.
- Convenzione di Vienna del 1980 (L. 765/85).
- Convenzione di Roma del 1980 (L. 975/84).
- Codice civile (artt. 1469 bis e ss.).
- **D.Lgs. 206/2005 Codice del consumo**, come da ultimo novellato dal recepimento della **direttiva 2011/83/CE**.

## La definizione di consumatore e professionista

**Consumatore o utente:** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

**Professionista:** la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario.

## La definizione di consumatore

**Convenzione di Roma** del 1980 sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali.

- **Contratto concluso da un consumatore:** contratti aventi per oggetto la fornitura di beni mobili materiali o di servizi a una persona, il consumatore, per un uso che può considerarsi estraneo alla sua attività professionale, e ai contratti destinati al finanziamento di tale fornitura.

## La definizione di consumatore

### La Direttiva 2000/31/CE

**Destinatario del servizio:** la persona fisica o giuridica che, a scopi professionali e non, utilizza un servizio della società dell'informazione, in particolare per ricercare o rendere accessibili delle informazioni.

**Consumatore:** qualsiasi persona fisica che agisca a fini che non rientrano nella sua attività commerciale, imprenditoriale o professionale.

## La definizione di consumatore

- Ai fini della direttiva 93/13/CEE sulle clausole abusive, **non può essere assimilata al consumatore una impresa, individuale o collettiva** (Tribunale Milano 6/2/98).
- Le disposizioni di cui agli art. 1469-bis seg. c.c. sono specificamente poste a tutela del soggetto definito come “consumatore” e sono perciò **inapplicabili ai soggetti esercenti un'attività imprenditoriale** (Tribunale Roma 2/4/98).

## La definizione di consumatore

- È manifestamente inammissibile, per difetto di motivazione sulla rilevanza, la questione di legittimità costituzionale dell'art. 1469 bis c.c., nella parte in cui definisce consumatore solo la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta e non anche la persona fisica che agisce per scopi imprenditoriali o professionali e quella giuridica, in riferimento agli artt. 3, 35 e 41 cost. (Corte Cost. 30/6/99, n. 282).

### La definizione di consumatore

#### Corte di Giustizia delle Comunità Europee - Sentenza 20 gennaio 2005

La Corte ha deciso che un soggetto che ha stipulato un contratto relativo ad un bene destinato ad un uso in parte professionale ed in parte estraneo alla sua attività professionale non ha il diritto di avvalersi del beneficio delle regole di competenza specifiche previste dagli artt. 13-15 della Convenzione di Bruxelles, a meno che l'uso professionale sia talmente marginale da avere un ruolo trascurabile nel contesto globale dell'operazione di cui trattasi, essendo irrilevante a tale riguardo il fatto che predomini l'aspetto extraprofessionale. Secondo la Corte spetta al giudice adito decidere se il contratto in questione sia stato concluso per soddisfare, in misura non trascurabile, esigenze attinenti all'attività professionale del soggetto di cui trattasi ovvero se, al contrario, l'uso professionale rivestisse solo un ruolo insignificante, a tal fine il giudice deve prendere in considerazione tutti gli elementi di fatto rilevanti che risultano oggettivamente dal fascicolo; non occorre invece tener conto di circostanze o di elementi di cui la controparte avrebbe potuto prendere conoscenza al momento della conclusione del contratto, a meno che il soggetto che fa valere lo status di consumatore non si sia comportato in modo tale da far legittimamente sorgere l'impressione, nella controparte contrattuale, di agire con finalità professionali.

### La definizione di consumatore

Considerando n. 17, direttiva 2011/83/CE

La definizione di consumatore dovrebbe includere le persone fisiche che agiscono al di fuori della loro attività commerciale, industriale, artigianale o professionale.

Tuttavia, nel caso di contratti con duplice scopo, qualora il contratto sia concluso per fini che

- parzialmente rientrano nel quadro delle attività commerciali della persona
  - e parzialmente ne restano al di fuori
  - e lo scopo commerciale sia talmente limitato da non risultare predominante nel contesto generale del contratto,
- la persona in questione dovrebbe altresì essere considerata un consumatore.

## Il Codice del consumo

### D.Lgs. 206/2005

<http://www.parlamento.it/leggi/deleghe/05206dl.htm>

Pubblicato il 8/10/2005 => entrato in vigore il 25 ottobre 2005.

#### Abroga:

c) il **decreto legislativo 15 gennaio 1992, n. 50**, recante attuazione della direttiva 85/577/CEE, in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali; [...]

h) il **decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185**, recante attuazione della direttiva 97/7/CE, relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza; [...]

s) gli **articoli 1519-bis, 1519-ter, 1519-quater, 1519-quinquies, 1519-sexies, 1519-septies, 1519-octies e 1519-nonies del codice civile**; [...] (in materia di vendita dei beni di consumo).

Sostituisce gli artt. **1469-bis, 1469-ter, 1469-quater, 1469-quinquies e 1469-sexies del codice civile**.

**MASTER**  
in diritto dalle nuove tecnologie  
e informatica giuridica

13

13

## Segue: Il Codice del consumo.

**DIRETTIVA 2011/83/UE** del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio.



**D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21** - Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE (G.U. Serie Generale n. 58 del 11-3-2014).

Modifica il Codice del consumo => sostituisce gli articoli **da 45 a 67** del D.Lgs. 206/2005.

Si applicano le nuove disposizioni ai contratti conclusi dopo il 13 giugno 2014.

**MASTER**  
in diritto dalle nuove tecnologie  
e informatica giuridica

14

14

## **Segue: Il Codice del consumo.**

### **Armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo di beni e servizi da parte dei consumatori.**

Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti:

- a) alla protezione della salute;
- b) alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- c bis) all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà;
- d) all'educazione al consumo;
- e) alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi;
- f) alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- g) all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.