

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

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

Claudio Di Cocco

## Le definizioni

### DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI NEI CONTRATTI

Art. 45. Definizioni.  
[...]

“**bene**”: qualsiasi bene mobile materiale ad esclusione dei beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti secondo altre modalità dalle autorità giudiziarie; rientrano fra i beni oggetto della presente direttiva l’acqua, il gas e l’elettricità, quando sono messi in vendita in un volume delimitato o in quantità determinata;

“**contenuto digitale**”: i dati prodotti e forniti in formato digitale;

## Le definizioni

- “**contratto di vendita**”: qualsiasi contratto in base al quale il professionista trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni al consumatore e il consumatore ne paga o si impegna a pagarne il prezzo, inclusi i contratti che hanno come oggetto sia beni che servizi;
- “**contratto di servizi**”: qualsiasi contratto diverso da un contratto di vendita in base al quale il professionista fornisce o si impegna a fornire un servizio al consumatore e il consumatore paga o si impegna a pagarne il prezzo;
- “**contratto a distanza**”: qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;

## Le definizioni

- “**supporto durevole**”: ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;

## Esclusioni

### Art. 47

Le disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo non si applicano ai contratti:

- a) per i servizi sociali;
- b) di assistenza sanitaria;
- c) di attività di azzardo;
- d) di servizi finanziari;
- e) aventi ad oggetto la creazione di beni immobili o la costituzione o il trasferimento di diritti su beni immobili;
- f) per la costruzione di nuovi edifici, la trasformazione sostanziale di edifici esistenti e per la locazione di alloggi a scopo residenziale;
- g) che rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina concernente i contratti del turismo organizzato;

## Esclusioni

### Segue: art. 47.

h) contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine e dei contratti di rivendita e di scambio;

i) stipulati con l'intervento di un pubblico ufficiale, tenuto per legge all'indipendenza e all'imparzialità, il quale deve garantire, fornendo un'informazione giuridica completa, che il consumatore concluda il contratto soltanto sulla base di una decisione giuridica ponderata e con conoscenza della sua rilevanza giuridica;

l) di fornitura di alimenti, bevande o altri beni destinati al consumo corrente nella famiglia e fisicamente forniti da un professionista in giri frequenti e regolari al domicilio, alla residenza o al posto di lavoro del consumatore;

## Esclusioni

**Segue: art. 47.**

- m) di servizi di trasporto passeggeri, fatti salvi l'articolo 51, comma 2, e gli articoli 62 e 65;
- n) conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati;
- o) conclusi con operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici a pagamento per il loro utilizzo o conclusi per l'utilizzo di un solo collegamento tramite telefono, Internet o fax, stabilito dal consumatore.

## Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali (art. 49)

1. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile:
- a) le caratteristiche principali dei beni o servizi, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi;
  - b) l'identità del professionista;
  - c) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui e, se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce;

### **Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali (art. 49)**

d) se diverso dall'indirizzo fornito in conformità della lettera c), l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami e, se applicabile, quello del professionista per conto del quale agisce;

e) il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore; nel caso di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale include i costi totali per periodo di fatturazione; quando tali contratti prevedono l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali; se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, devono essere fornite le modalità di calcolo del prezzo;

### **Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali (art. 49)**

f) il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto quando tale costo è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;

g) le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi e, se del caso, il trattamento dei reclami da parte del professionista;

h) in caso di sussistenza di un **diritto di recesso**, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente all'articolo 54, comma 1, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B;

### **Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali (art. 49)**

i) se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere **il costo della restituzione dei beni in caso di recesso** e in caso di contratti a distanza qualora i beni per loro natura non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta;

l) che, se il consumatore esercita il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli, ai sensi dell'articolo 57, comma 3;

m) se non è previsto un diritto di recesso ai sensi dell'articolo 59, l'informazione che il consumatore non beneficerà di un diritto di recesso o, se del caso, le circostanze in cui il consumatore perde il diritto di recesso;

### **Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali (art. 49)**

n) un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni;

o) se applicabili, l'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali;

p) l'esistenza di codici di condotta pertinenti, come definiti all'articolo 18, comma 1, lettera f), del presente Codice, e come possa esserne ottenuta copia, se del caso;

q) la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal contratto;

r) se applicabile, la durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto;

### Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali (art. 49)

s) se applicabili, l'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il consumatore è tenuto a pagare o fornire su richiesta del professionista;

t) se applicabile, la funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;

u) qualsiasi interoperabilità pertinente del contenuto digitale con l'hardware e il software, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabile;

v) se applicabile, la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso.

### Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali (art. 49)

(...)

4. Le informazioni di cui al comma 1, lettere h), i) e l), possono essere fornite mediante le **istruzioni tipo sul recesso** di cui **all'allegato I, parte A**. Il professionista ha adempiuto agli obblighi di informazione di cui al comma 1, lettere h), i) e l), se ha presentato dette istruzioni al consumatore, debitamente compilate.

5. **Le informazioni di cui al comma 1 formano parte integrante del contratto a distanza** o del contratto negoziato fuori dei locali commerciali e non possono essere modificate se non con accordo espresso delle parti.

## Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali (art. 49)

6. Se il professionista non adempie agli obblighi di informazione sulle spese aggiuntive o gli altri costi di cui al comma 1, lettera e), o sui costi della restituzione dei beni di cui al comma 1, lettera i), il consumatore non deve sostenere tali spese o costi aggiuntivi.

7. Nel caso di utilizzazione di tecniche che consentono una comunicazione individuale, le informazioni di cui al comma 1 sono fornite, ove il consumatore lo richieda, in lingua italiana.

8. Gli obblighi di informazione stabiliti nella presente sezione si aggiungono agli obblighi di informazione contenuti nel decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59, e successive modificazioni, e nel decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, e successive modificazioni, e non ostano ad obblighi di informazione aggiuntivi previsti in conformità a tali disposizioni.

## Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali (art. 49)

9. Fatto salvo quanto previsto dal comma 8, in caso di conflitto tra una disposizione del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59, e successive modificazioni, e del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, e successive modificazioni, sul contenuto e le modalità di rilascio delle informazioni e una disposizione della presente sezione, prevale quest'ultima.

10. L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione di cui alla presente sezione incombe sul professionista.



## Requisiti formali per i contratti a distanza (art. 51)

1. Per quanto riguarda i contratti a distanza il professionista fornisce o mette a disposizione del consumatore le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato in un linguaggio semplice e comprensibile. Nella misura in cui dette informazioni sono presentate su un supporto durevole, esse devono essere leggibili.

*[segue]*

## Segue: Requisiti formali per i contratti a distanza (art. 51)

2. Se un contratto a distanza che deve essere concluso con mezzi elettronici impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista gli comunica in modo chiaro ed evidente le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere a), e), q) ed r), direttamente prima che il consumatore inoltri l'ordine. Il professionista garantisce che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare. Se l'inoltro dell'ordine implica di azionare un pulsante o una funzione analoga, il pulsante o la funzione analoga riportano in modo facilmente leggibile soltanto le parole “**ordine con obbligo di pagare**” o una formulazione corrispondente inequivocabile indicante che l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di pagare il professionista. Se il professionista non osserva il presente comma, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

### Segue: Requisiti formali per i contratti a distanza (art. 51)

3. I siti di commercio elettronico indicano in modo chiaro e leggibile, al più tardi all'inizio del processo di ordinazione, se si applicano restrizioni relative alla consegna e quali mezzi di pagamento sono accettati.

4. Se il contratto è concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza che consente uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni, il professionista fornisce, su quel mezzo in particolare e prima della conclusione del contratto, almeno le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali dei beni o servizi, l'identità del professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso, la durata del contratto e, nel caso di contratti a tempo indeterminato, le condizioni di risoluzione del contratto, conformemente all'articolo 49, comma 1, lettere a), b), e), h) e q). Le altre informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, sono fornite dal professionista in un modo appropriato conformemente al comma 1 del presente articolo.

### Segue: Requisiti formali per i contratti a distanza (art. 51)

7. Il professionista fornisce al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio. Tale conferma comprende:

- a) tutte le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, a meno che il professionista non abbia già fornito l'informazione al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza; e
- b) se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore conformemente all'articolo 59, lettera o).

## Segue: Requisiti formali per i contratti a distanza (art. 51)

(...).

9. Il presente articolo lascia impregiudicate le disposizioni relative alla conclusione di contratti elettronici e all'inoltro di ordini per via elettronica conformemente agli articoli 12, commi 2 e 3, e 13 del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, e successive modificazioni.

## L'esecuzione

### Art. 61 – Consegna.

1. Salva diversa pattuizione delle parti del contratto di vendita, il professionista è obbligato a consegnare i beni al consumatore **senza ritardo ingiustificato e al più tardi entro trenta giorni** dalla data di conclusione del contratto.

2. L'obbligazione di consegna è adempiuta mediante il trasferimento della disponibilità materiale o comunque del controllo dei beni al consumatore.

3. Se il professionista non adempie all'obbligo di consegna dei beni entro il termine pattuito ovvero entro il termine di cui al comma 1, il consumatore lo invita ad effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze. Se il termine supplementare così concesso scade senza che i beni gli siano stati consegnati, il consumatore è legittimato a risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento dei danni.

**Segue: Art. 61 – Consegna.**

4. Il consumatore non è gravato dall'onere di concedere al professionista il termine supplementare di cui al comma 3 se:

a) il professionista si è espressamente rifiutato di consegnare i beni, ovvero;

b) se il rispetto del termine pattuito dalle parti per la consegna del bene deve considerarsi essenziale, tenuto conto di tutte le circostanze che hanno accompagnato la conclusione del contratto, ovvero;

c) se il consumatore ha informato il professionista, prima della conclusione del contratto, che la consegna entro o ad una data determinata è essenziale.

*[segue]*

**Segue: Art. 61 – Consegna.**

5. Nei casi previsti dal comma 4, se non riceve in consegna il bene entro il termine pattuito con il professionista ovvero entro il termine di cui al comma 1, il consumatore è legittimato a risolvere immediatamente il contratto, salvo il diritto al risarcimento dei danni.

6. Nel caso di risoluzione posta in essere dal consumatore a norma dei commi 3 e 5, il professionista è tenuto a rimborsargli senza indebito ritardo tutte le somme versate in esecuzione del contratto.

7. È fatta salva la possibilità per il consumatore di far valere i diritti di cui al Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile.

### Art. 63 - Passaggio del rischio.

1. Nei contratti che pongono a carico del professionista l'obbligo di provvedere alla spedizione dei beni il rischio della perdita o del danneggiamento dei beni, per causa non imputabile al venditore, si trasferisce al consumatore soltanto nel momento in cui quest'ultimo, o un terzo da lui designato e diverso dal vettore, **entra materialmente in possesso dei beni**.

2. Tuttavia, il rischio si trasferisce al consumatore già nel momento della consegna del bene al vettore qualora quest'ultimo sia stato scelto dal consumatore e tale scelta non sia stata proposta dal professionista, fatti salvi i diritti del consumatore nei confronti del vettore.

## Il diritto di recesso

### Art. 52 - Diritto di recesso.

1. Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 59, il consumatore dispone di un periodo di **quattordici giorni** per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57.

2. Fatto salvo l'articolo 53, il periodo di recesso di cui al comma 1 termina dopo quattordici giorni a partire:

a) nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;

b) nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni o:

## Segue: Art. 52 - Diritto di recesso.

- 1) nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene;
  - 2) nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo;
  - 3) nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene;
- (...)

## Effetti dell'esercizio del diritto di recesso

### Art. 55 - Effetti del recesso.

L'esercizio del diritto di recesso pone termine agli obblighi delle parti:

- a) di eseguire il contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali; oppure
- b) di concludere un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali nei casi in cui un'offerta sia stata fatta dal consumatore.

## **Art. 56 - Obblighi del professionista nel caso di recesso.**

1. Il professionista rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 54. Il professionista esegue il rimborso di cui al primo periodo utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale, salvo che il consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso. Nell'ipotesi in cui il pagamento sia stato effettuato per mezzo di effetti cambiari, qualora questi non siano stati ancora presentati all'incasso, deve procedersi alla loro restituzione. È nulla qualsiasi clausola che preveda limitazioni al rimborso nei confronti del consumatore delle somme versate in conseguenza dell'esercizio del diritto di recesso.

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

43

43

## **Segue: Art. 56 - Obblighi del professionista nel caso di recesso.**

2. Fatto salvo il comma 1, il professionista non è tenuto a rimborsare i costi supplementari, qualora il consumatore abbia scelto espressamente un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso di consegna offerto dal professionista.

3. Salvo che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, con riguardo ai contratti di vendita, il professionista può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni, a seconda di quale situazione si verifichi per prima.

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

44

44

## Art. 57 - Obblighi del consumatore nel caso di recesso.

1. A meno che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, il consumatore restituisce i beni o li consegna al professionista o a un terzo autorizzato dal professionista a ricevere i beni, senza indebito ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 54. Il termine è rispettato se il consumatore rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di quattordici giorni. Il consumatore sostiene solo il costo diretto della restituzione dei beni, purché il professionista non abbia concordato di sostenerlo o abbia ommesso di informare il consumatore che tale costo è a carico del consumatore. Nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui i beni sono stati consegnati al domicilio del consumatore al momento della conclusione del contratto, il professionista ritira i beni a sue spese qualora i beni, per loro natura, non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta.

## Segue: Art. 57 - Obblighi del consumatore nel caso di recesso.

2. Il consumatore è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una **manipolazione dei beni** diversa da quella necessaria **per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni.** Il consumatore non è in alcun caso responsabile per la diminuzione del valore dei beni se il professionista ha ommesso di informare il consumatore del suo diritto di recesso a norma dell'articolo 49, comma 1, lettera h).

*[segue]*



**Segue: Art. 57 - Obblighi del consumatore nel caso di recesso.**

3. Qualora un consumatore eserciti il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta in conformità dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, il consumatore versa al professionista un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto. L'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista è calcolato sulla base del prezzo totale concordato nel contratto. Se detto prezzo totale è eccessivo, l'importo proporzionale è calcolato sulla base del valore di mercato di quanto è stato fornito.

**Segue: Art. 57 - Obblighi del consumatore nel caso di recesso.**

4. Il consumatore non sostiene alcun costo per:

- a) [gas, acqua, ecc.] (...)
- b) la fornitura, in tutto o in parte, del contenuto digitale che non è fornito su un supporto materiale quando:

- 1) il consumatore non ha dato il suo previo consenso espresso circa l'inizio della prestazione prima della fine del periodo di quattordici giorni di cui all'articolo 52;
- 2) il consumatore non ha riconosciuto di perdere il diritto di recesso quando ha espresso il suo consenso; oppure
- 3) il professionista ha omesso di fornire la conferma conformemente all'articolo 50, comma 2, o all'articolo 51, comma 7.

5. Fatto salvo quanto previsto nell'articolo 56, comma 2, e nel presente articolo, l'esercizio del diritto di recesso non comporta alcuna responsabilità per il consumatore.

### **Art. 58 - Effetti dell'esercizio del diritto di recesso sui contratti accessori.**

Fatto salvo quanto previsto dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni, in materia di contratti di credito ai consumatori, **se il consumatore esercita il suo diritto di recesso** da un contratto a distanza o concluso fuori dei locali commerciali a norma degli articoli da 52 a 57, **eventuali contratti accessori sono risolti di diritto, senza costi per il consumatore**, ad eccezione di quelli previsti dall'articolo 56, comma 2, e dall'articolo 57.

### **Art. 53 - Non adempimento dell'obbligo d'informazione sul diritto di recesso.**

1. Se in violazione dell'articolo 49, comma 1, lettera h), il professionista non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il periodo di recesso termina **dodici mesi dopo** la fine del periodo di recesso iniziale, come determinato a norma dell'articolo 52, comma 2.

2. Se il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui al comma 1 entro dodici mesi dalla data di cui all'articolo 52, comma 2, il periodo di recesso termina quattordici giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni.

## Modalità di esercizio del diritto di recesso

### Art. 54 - Esercizio del diritto di recesso

1. Prima della scadenza del periodo di recesso, il consumatore informa il professionista della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto. A tal fine il consumatore può:

- a) utilizzare il modulo tipo di recesso di cui **all'allegato I, parte B**; oppure
- b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.

2. Il consumatore ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il periodo di recesso di cui all'articolo 52, comma 2, e all'articolo 53 se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso è inviata dal consumatore prima della scadenza del periodo di recesso.

### Segue: Art. 54 - Esercizio del diritto di recesso.

3. Il professionista, oltre alle possibilità di cui al comma 1, può offrire al consumatore l'opzione di compilare e inviare elettronicamente il modulo di recesso tipo riportato all'allegato I, parte B, o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita sul sito web del professionista. In tali casi il professionista comunica senza indugio al consumatore una conferma di ricevimento, su un supporto durevole, del recesso esercitato.

4. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso conformemente al presente articolo incombe sul consumatore.

## Eccezioni al diritto di recesso

### Art. 59 - Eccezioni al diritto di recesso.

1. Il diritto di recesso di cui agli articoli da 52 a 58 per i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali è escluso relativamente a:

- a) i contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista;
- b) la fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;
- c) la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;

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

53

53

### Segue: Art. 59 - Eccezioni al diritto di recesso.

- d) la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- e) la fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna;
- f) la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;
- g) la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo sia stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna possa avvenire solo dopo trenta giorni e il cui valore effettivo dipenda da fluttuazioni sul mercato che non possono essere controllate dal professionista;

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

54

54

**Segue: Art. 59 - Eccezioni al diritto di recesso.**

- h) i contratti in cui il consumatore ha specificamente richiesto una visita da parte del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione. Se, in occasione di tale visita, il professionista fornisce servizi oltre a quelli specificamente richiesti dal consumatore o beni diversi dai pezzi di ricambio necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, il diritto di recesso si applica a tali servizi o beni supplementari;
- i) la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;
- l) la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;
- m) i contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;

**Segue: Art. 59 - Eccezioni al diritto di recesso.**

- n) la fornitura di alloggi per fini non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di catering o i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici;
- o) la **fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale** se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che in tal caso avrebbe perso il diritto di recesso.

## Mezzi di pagamento

### Art. 62 - Tariffe per l'utilizzo di mezzi di pagamento.

1. Ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, i professionisti **non** possono imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l'uso di detti strumenti, ovvero nei casi espressamente stabiliti, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista.

2. L'istituto di emissione della carta di pagamento riaccredita al consumatore i pagamenti in caso di addebitamento eccedente rispetto al prezzo pattuito ovvero in caso di uso fraudolento della propria carta di pagamento da parte del professionista o di un terzo. L'istituto di emissione della carta di pagamento ha diritto di addebitare al professionista le somme riaccreditate al consumatore.

### Art. 65 - Pagamenti supplementari.

Prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, il professionista chiede il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista.

Se il professionista non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l'ha dedotto utilizzando **opzioni prestabili** che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare, il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento.

### Art. 66-quinquies - Fornitura non richiesta.

1. Il consumatore è esonerato dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di beni, acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento o contenuto digitale o di prestazione non richiesta di servizi, vietate dall'articolo 20, comma 5, e dall'articolo 26, comma 1, lettera f), del presente Codice. In tali casi, l'assenza di una risposta da parte del consumatore in seguito a tale fornitura non richiesta non costituisce consenso.

2. Salvo consenso del consumatore, da esprimersi prima o al momento della conclusione del contratto, il professionista non può adempiere eseguendo una fornitura diversa da quella pattuita, anche se di valore e qualità equivalenti o superiori.

### Art. 68 - Commercio elettronico.

1. Alle offerte di servizi della società dell'informazione, effettuate ai consumatori per via elettronica, si applicano, per gli aspetti non disciplinati dal presente codice, le disposizioni di cui al decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70 [...].

## Art. 66 - Tutela amministrativa e giurisdizionale.

1. Al fine di garantire il rispetto delle disposizioni contenute nelle Sezioni da I a IV del presente Capo da parte degli operatori, trovano applicazione le disposizioni di cui agli articoli 27, 139, 140, 140-bis, 141 e 144 del presente Codice.

2. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, d'ufficio o su istanza di ogni soggetto o organizzazione che ne abbia interesse, accerta le violazioni delle norme di cui alle Sezioni da I a IV del presente Capo nonché dell'articolo 141-sexies, commi 1, 2 e 3\*, ne inibisce la continuazione e ne elimina gli effetti.

3. In materia di accertamento e **sanzione** delle violazioni, si applica l'articolo 27, commi da 2 a 15, del presente Codice.

## Segue: Art. 66 - Tutela amministrativa e giurisdizionale.

4. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato svolge le funzioni di autorità competente ai sensi dell'articolo 3, lettera c), del regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 2004, nelle materie di cui alle Sezioni da I a IV del presente Capo.

5. È comunque fatta salva la giurisdizione del giudice ordinario. E' altresì fatta salva la possibilità di promuovere la **risoluzione extragiudiziale delle controversie inerenti al rapporto di consumo\***, nelle materie di cui alle sezioni da I a IV del presente capo, mediante il ricorso alle procedure di cui alla parte V, titolo II-bis, del presente codice.

\* D.Lgs. 6-8-2015 n. 130, Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori) => art. 141 e ss Codice del consumo.



### **Art. 66-ter - Carattere imperativo.**

1. Se il **diritto applicabile** al contratto è quello di uno Stato membro dell'**Unione europea**, i consumatori residenti in Italia non possono rinunciare ai diritti conferiti loro dalle disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo.

2. Eventuali clausole contrattuali che escludano o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti derivanti dalle disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo, non vincolano il consumatore.

### **Art. 66-quater - Informazione e ricorso extragiudiziale.**

Le comunicazioni e i **documenti** relativi ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali e ai **contratti a distanza**, ivi compresi i moduli, i formulari, le note d'ordine, la pubblicità o le comunicazioni sui siti Internet, devono contenere un riferimento al presente Capo. [...]

Per la risoluzione delle controversie sorte dall'esatta applicazione dei contratti disciplinati dalle disposizioni delle sezioni da I a IV del presente capo è possibile ricorrere alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, di cui alla parte V, titolo II-bis, del presente codice.

### **Art. 67 - Tutela in base ad altre disposizioni.**

Le disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo non escludono né limitano i diritti che sono attribuiti al consumatore da altre norme dell'ordinamento giuridico di fonte comunitaria o adottate in conformità a norme comunitarie. [...]



### **Art. 143 - Irrinunciabilità dei diritti.**

1. I diritti attribuiti al consumatore dal codice sono irrinunciabili.
1. È nulla ogni pattuizione in contrasto con le disposizioni del codice.
2. Ove le parti abbiano scelto di applicare al contratto una legislazione diversa da quella italiana, al consumatore devono comunque essere riconosciute le condizioni minime di tutela previste dal codice.



### **Foro competente**

#### **Art. 66-bis – Foro competente.**

Per le controversie civili inerenti all'applicazione delle Sezioni da I a IV del presente capo la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato.

## Il Regolamento (UE) n. 1215/2012 in materia di foro competente nei contratti conclusi dai consumatori (B2C).

- Prevede la possibilità per il consumatore di convenire la controparte contrattuale o davanti al **giudice nel cui territorio quest'ultima è domiciliata oppure davanti al giudice del proprio domicilio.**
- La controparte “professionista” può invece **convenire il consumatore unicamente davanti al giudice dello Stato membro in cui è domiciliato il consumatore.**
- La competenza può essere derogata solo in specifiche ipotesi

(Artt. 17 e ss.)

## Legge applicabile Convenzione di Roma (1980)

### Articolo 5 - Contratto concluso dai consumatori

Si applica ai contratti aventi per oggetto la fornitura di beni mobili materiali o di servizi a una persona.

La scelta ad opera delle parti della **legge applicabile non può aver per risultato di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle disposizioni imperative della legge del paese nel quale risiede abitualmente:**

- se la conclusione del contratto è stata preceduta in tale paese da una proposta specifica o da una pubblicità e se il consumatore ha compiuto nello stesso paese gli atti necessari per la conclusione del contratto o

## Convenzione di Roma

### Segue: Articolo 5 - Contratto concluso dai consumatori

- se l'altra parte o il suo rappresentante ha ricevuto l'ordine del consumatore nel paese di residenza o

- se il contratto rappresenta una vendita di merci e se il consumatore si è recato dal paese di residenza in un paese straniero e vi ha stipulato l'ordine, a condizione che il viaggio sia stato organizzato dal venditore per incitare il consumatore a concludere una vendita.

## Convenzione di Roma

### Segue: Articolo 5 - Contratto concluso dai consumatori

In mancanza di scelta, tali contratti sono sottoposti alla legge del paese nel quale il consumatore ha la sua residenza abituale sempreché ricorrano le condizioni enunciate.

4. Il presente articolo non si applica:

a) al contratto di trasporto,

b) al contratto di fornitura di servizi quando i servizi dovuti al consumatore devono essere forniti esclusivamente in un paese diverso da quello in cui egli risiede abitualmente.

## Regolamento (CE) n. 593/2008 legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I)

Un contratto concluso fra un **consumatore** ed un **professionista** è disciplinato:

- dalla legge del paese nel quale il consumatore ha la residenza abituale, a condizione che il professionista:

- a) svolga le sue attività commerciali o professionali nel paese in cui il consumatore ha la residenza abituale; o
- b) diriga tali attività, con qualsiasi mezzo, verso tale paese o vari paesi tra cui quest'ultimo;

e il contratto rientri nell'ambito di dette attività.

## Regolamento (CE) n. 593/2008 legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I)

In deroga alla regola generale ricordata nella precedente slide



**le parti possono scegliere la legge applicabile al contratto**, ma tale scelta **non vale** a privare il consumatore della protezione assicurategli dalle **disposizioni alle quali non è permesso derogare convenzionalmente ai sensi della legge** che, in mancanza di scelta, sarebbe stata applicabile in base alla suddetta regola generale.

## Clausole abusive

**Dei contratti del consumatore in generale** (art. 33-38).

**Clausole vessatorie** (cc.dd. abusive) nel contratto tra professionista e consumatore (art. 33).

1. Nel contratto concluso tra il consumatore ed il professionista si considerano vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

[...]

**Nullità di protezione** (art. 36).

1. Le clausole considerate vessatorie ai sensi degli articoli 33 e 34 sono nulle mentre il contratto rimane valido per il resto.

[...]

**Art. 67 - Tutela in base ad altre disposizioni.**

[...]

2. Per quanto non previsto dalle Sezioni da I a IV del presente Capo, si applicano le disposizioni del codice civile in tema di validità, formazione o efficacia dei contratti.

[...]

## **Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 (attuazione Direttiva 2000/31/CE)**

*(rinvio)*

Inderogabilità:

Art. 12 Obblighi informativi.

Art. 13 Inoltro dell'ordine.

Il prestatore deve, senza ingiustificato ritardo e per via telematica, accusare ricevuta dell'ordine del destinatario contenente un riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto, le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del bene o del servizio e l'indicazione dettagliata del prezzo, dei mezzi di pagamento, del recesso, dei costi di consegna e dei tributi applicabili.

## **La disciplina codicistica a tutela del consumatore: rinvio.**

Anche per il consumatore:

**Art. 1341 c.c.**

**Condizioni generali di contratto.**

Le condizioni generali di contratto predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione del contratto questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza.

## Segue: La disciplina codicistica a tutela del consumatore

### Art. 1341 c.c.

In ogni caso non hanno effetto, **se non sono specificamente approvate per iscritto**, le condizioni che stabiliscono, a favore di colui che le ha predisposte:

limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere dal contratto o di sospenderne l'esecuzione, ovvero sanciscono a carico dell'altro contraente decadenze, limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi, tacita proroga o rinnovazione del contratto, clausole compromissorie o deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria.

## Segue: La disciplina codicistica a tutela del consumatore

### Art. 1469-bis c.c. - Contratti del consumatore.

Le disposizioni del presente titolo si applicano ai contratti del consumatore, ove non derogate dal codice del consumo o da altre disposizioni più favorevoli per il consumatore.

*L'art. 142 del Codice del consumo ha sostituito, con l'attuale articolo 1469-bis, gli articoli da 1469-bis a 1469-sexies c.c., le cui disposizioni sono ora contenute negli articoli da 33 a 37 del suddetto Codice.*



## Codice consumo - Accesso alla giustizia

### Art. 139. Legittimazione ad agire\*.

Le associazioni dei consumatori e degli utenti inserite nell'elenco di cui all'articolo 137 sono legittimate ad agire, ai sensi dell'articolo 140, a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti. Oltre a quanto disposto dall'articolo 2, le dette associazioni sono legittimate ad agire nelle ipotesi di violazione degli interessi collettivi dei consumatori contemplati nelle materie disciplinate dal presente codice, nonché dalle seguenti disposizioni legislative [...].

\*Per l'**abrogazione** del presente articolo vedi l'art. 5, comma 1, L. 12 aprile 2019, n. 31, a decorrere dal **19 maggio 2021**, ai sensi di quanto disposto dall'art. 7, comma 1, della medesima legge n. 31/2019, come modificato dall'art. 8, comma 5, D.L. 30 dicembre 2019, n. 162, convertito, con modificazioni, dalla L. 28 febbraio 2020, n. 8, e dall'art. 31-ter, comma 1, D.L. 28 ottobre 2020, n. 137, convertito, con modificazioni, dalla L. 18 dicembre 2020, n. 176; per l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 7, comma 2, della citata legge n. 31/2019.

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

79

79

## Codice consumo - Accesso alla giustizia

### Art. 140-bis. Azione di classe\*.

1. I diritti individuali omogenei dei consumatori e degli utenti di cui al comma 2 sono tutelabili anche attraverso l'azione di classe, secondo le previsioni del presente articolo. A tal fine ciascun componente della classe, anche mediante associazioni cui dà mandato o comitati cui partecipa, può agire per l'accertamento della responsabilità e per la condanna al risarcimento del danno e alle restituzioni.

\* Per l'**abrogazione** del presente articolo vedi l'art. 5, comma 1, L. 12 aprile 2019, n. 31, a decorrere dal **19 maggio 2021**, ai sensi di quanto disposto dall'art. 7, comma 1, della medesima legge n. 31/2019, come modificato dall'art. 8, comma 5, D.L. 30 dicembre 2019, n. 162, convertito, con modificazioni, dalla L. 28 febbraio 2020, n. 8, e dall'art. 31-ter, comma 1, D.L. 28 ottobre 2020, n. 137, convertito, con modificazioni, dalla L. 18 dicembre 2020, n. 176; per l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 7, comma 2, della citata legge n. 31/2019.

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

80

80

## Codice consumo - Accesso alla giustizia

### Art. 140-bis. Azione di classe\*.

2. L'azione tutela:

- a) i **diritti contrattuali** di una pluralità di consumatori e utenti che versano nei confronti di una stessa impresa in situazione identica, inclusi i diritti relativi a contratti stipulati ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del codice civile;
- b) i diritti identici spettanti ai consumatori finali di un determinato prodotto nei confronti del relativo **produttore**, anche a prescindere da un diretto rapporto contrattuale;
- c) i diritti identici al ristoro del pregiudizio derivante agli stessi consumatori e utenti **da pratiche commerciali scorrette** o da **comportamenti anticoncorrenziali**.

## Codice consumo - Accesso alla giustizia

### Art. 140-bis. Azione di classe\*.

3. I consumatori e utenti che intendono avvalersi della tutela di cui al presente articolo aderiscono all'azione di classe, senza ministero di difensore anche tramite posta elettronica certificata e fax. L'adesione comporta rinuncia a ogni azione restitutoria o risarcitoria individuale fondata sul medesimo titolo. [...]

15. Le rinunce e le transazioni intervenute tra le parti non pregiudicano i diritti degli aderenti che non vi hanno espressamente consentito. Gli stessi diritti sono fatti salvi anche nei casi di estinzione del giudizio o di chiusura anticipata del processo.

## RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

**Direttiva** 2013/11/UE del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori)

**Regolamento** (UE) n. 524/2013 del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori)

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

**Codice del consumo** => art. 141 e ss.

### Titolo IIbis

## RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

### Art. 141

[...] 4. Le disposizioni di cui al presente titolo, si applicano alle procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione, anche in via telematica, delle controversie nazionali e transfrontaliere, tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'Unione europea, nell'ambito delle quali **l'organismo ADR propone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole** e, in particolare[...].

6. Sono fatte salve le seguenti disposizioni che prevedono l'obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie:

a) articolo 5, comma 1bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, che disciplina i casi di condizione di procedibilità con riferimento alla mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali;

b) articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nel settore delle comunicazioni elettroniche; [...]

## Regolamento (UE) n. 524/2013

### Articolo 1 Oggetto.

L'obiettivo del presente regolamento è di contribuire, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, al corretto funzionamento del mercato interno, in particolare della sua dimensione digitale, mettendo a disposizione una piattaforma ODR europea («piattaforma ODR») che agevoli la risoluzione extragiudiziale indipendente, imparziale, trasparente, efficace, rapida ed equa delle controversie online tra consumatori e professionisti.

### Articolo 2 Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica alla risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione e un professionista stabilito nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo ADR inserito in elenco a norma dell'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2013/11/UE e che comporta l'utilizzo della piattaforma ODR.

[...]

## REGOLAMENTO (UE) 2018/302 c.d. *Geoblocking*

Impedisce i blocchi geografici ingiustificati e altre forme di discriminazione basate sulla

- nazionalità,
- sul luogo di residenza o
- sul luogo di stabilimento dei clienti.

Riguarda:

- l'accesso alle interfacce online;
- l'applicazione di diverse condizioni generali di accesso a beni o servizi;
- l'applicazione di condizioni diverse a un'operazione di pagamento.

Non si applica a situazioni puramente interne, nelle quali tutti gli elementi rilevanti della transazione siano limitati ad un solo Stato membro.

Non impedisce politiche commerciali diversificate, purché su base non discriminatoria: si possono proporre offerte adattando prezzi e condizioni a tempi, circostanze e tipologie di clientela (comprese le offerte stagionali), ma non basate sul fattore geografico.

Il Regolamento si applica dal 3 dicembre 2018.

## REGOLAMENTO (UE) 2018/302 c.d. *Geoblocking*

### Art. 3. Accesso alle interfacce online.

Un professionista non può bloccare o limitare, attraverso l'uso di strumenti tecnologici o in altro modo, l'accesso di un cliente alla sua interfaccia online per motivi legati alla nazionalità, al luogo di residenza o al luogo di stabilimento del cliente.

Un professionista non può, per motivi legati alla nazionalità, al luogo di residenza o al luogo di stabilimento di un cliente, **reindirizzare tale cliente ad una versione della sua interfaccia online diversa da quella cui il cliente desiderava accedere inizialmente**, per via della sua struttura, della lingua usata o di altre caratteristiche che la rendono specificamente destinata ai clienti con una particolare nazionalità, luogo di residenza o luogo di stabilimento, **a meno che il cliente non vi abbia esplicitamente acconsentito**.

## REGOLAMENTO (UE) 2018/302 c.d. *Geoblocking*

### Art. 4. Accesso a beni o servizi.

Un professionista **non può applicare diverse condizioni generali di accesso a beni o servizi** per motivi legati alla nazionalità, al luogo di residenza o al luogo di stabilimento del cliente nelle situazioni in cui quest'ultimo intende:

- a) acquistare da un professionista beni che sono consegnati in un luogo di uno Stato membro ove il professionista ne offre la consegna ai sensi delle sue condizioni generali di accesso o che sono ritirati presso un luogo concordato tra il professionista e il cliente in uno Stato membro in cui le predette condizioni generali di accesso offrono tale opzione;
- b) ricevere da un professionista servizi tramite mezzi elettronici diversi dai servizi che consistono principalmente nel fornire l'accesso a opere tutelate dal diritto d'autore o altri beni protetti, compresa la vendita di opere tutelate dal diritto d'autore o altri beni immateriali protetti, e nel permetterne l'uso;
- c) ricevere da un professionista servizi diversi da quelli prestati tramite mezzi elettronici in un luogo fisico nel territorio di uno Stato membro in cui il professionista esercita la sua attività.

## REGOLAMENTO (UE) 2018/302 c.d. *Geoblocking*

### **Art. 5. Non discriminazione per motivi legati al pagamento.**

Un professionista **non può**, nell'ambito dei mezzi di pagamento dallo stesso accettati, **applicare condizioni diverse a un'operazione di pagamento** per motivi connessi alla nazionalità, al luogo di residenza o al luogo di stabilimento di un cliente, all'ubicazione del conto di pagamento, al luogo di stabilimento del prestatore dei servizi di pagamento o al luogo di emissione dello strumento di pagamento all'interno dell'Unione, se:

- a) l'operazione di pagamento è effettuata tramite una transazione elettronica mediante bonifico, addebito diretto o uno strumento di pagamento basato su carta avente lo stesso marchio di pagamento e appartenente alla stessa categoria;
- b) i requisiti di autenticazione sono soddisfatti a norma della direttiva (UE) 2015/2366; e
- c) le operazioni di pagamento sono effettuate in una valuta accettata dal professionista.