

20 novembre 2017 12:28

## Il consumatore ed il commercio elettronico: disciplina di tutela nazionale e comunitaria

di [Manon Eleonora Laganà](#)



Il consumatore sta diventando sempre più il vero protagonista del commercio elettronico. Infatti, il consumatore, quotidianamente tende a compiere transazioni elettroniche, anche inconsapevolmente. Basti pensare alla vendita online di un biglietto ferroviario, od aereo, oppure all'acquisto di un oggetto su una piattaforma di "e-commerce", o di "m-commerce".

Proprio per il continuo evolversi del commercio online è opportuno chiarire alcuni aspetti di questo settore che interessano soprattutto il consumatore.

Il "cyber consumatore" oggi è sempre più connesso ad internet e può compiere le più svariate transazioni online, non solo con il computer, ma anche attraverso applicazioni presenti su telefoni cellulari ed altri dispositivi elettronici, o addirittura grazie ai "Social Networks".

Perciò, sembrerebbe più corretto parlare non solo di commercio elettronico (e-commerce), ma anche di "mobile commerce", ossia del commercio online che si realizza attraverso cellulari e tablets (m-commerce).

Quasi tutte le aziende che operano sul web hanno iniziato a servirsi dei "Social Networks" come "Facebook" od "Instagram" per promuovere i prodotti in vendita sul proprio sito, od anche "off-line".

A volte i Social Networks non servono solo a dare visibilità ad una azienda, ma utilizzati insieme a strumenti di messaggia istantanea, come "Messenger" e "Whatsup", riescono a raggiungere lo stesso obiettivo di un "negozi virtuale", ossia quello di favorire la conclusione di un acquisto di un prodotto o di un servizio online.

In generale, va detto che il "cyber consumatore" si sta sempre più interessando al commercio in rete e sta contribuendo sempre più a far accrescere l' "economia digitale" e come utente di un "negozi virtuale", o di un "servizio online", si deve considerare come un soggetto meritevole di tutela giudiziale.

Il "cyber consumatore", potenzialmente, potrebbe essere vittima di condotte fraudolente online e pertanto merita di essere considerato come contraente debole, meritevole quindi di una tutela rafforzata.

A livello di normativa nazionale, il punto di riferimento fondamentale è rappresentato dal Codice del Consumo, di cui al Decreto Legislativo n. 206 del 06.09.2005. Il testo è stato recentemente aggiornato a seguito dell'entrata in vigore della Direttiva 2011/83 U.E., aggiornandolo con la disciplina dei contratti elettronici.

Secondo questa nuova normativa il consumatore deve usufruire di informazioni precontrattuali, come l'identità del venditore, la descrizione ed il prezzo del prodotto, il prezzo di consegna, oltre che di quelle informazioni che si riferiscono ai sistemi di pagamento.

Queste indicazioni sono molto importanti perché permettono al consumatore di decidere se concludere o meno il contratto.

Infine, sempre da questa direttiva si ricava che il venditore di beni o servizi online ha l'obbligo di informare il potenziale acquirente riguardo al suo eventuale diritto di recesso.

A questo riguardo, merita poi ricordare che il consumatore ha 14 giorni di tempo per recedere dal contratto (art. 52 Codice del Consumo), senza bisogno di fornire alcuna spiegazione e con diritto al rimborso dei pagamenti effettuati, secondo quanto previsto dall'art. 56 del Codice del Consumo. Nel caso in cui una pagina web, od un'applicazione presente su tablets o smartphones non fornisca queste informazioni, il consumatore ha poi 12 mesi di tempo per recedere, dopo la fine del periodo di recesso iniziale.

Infine, si deve segnalare che frequentemente il consumatore si trova a compiere sul web transazioni "transfrontaliere" su "negozi virtuali" con società che hanno la loro sede legale in uno stato estero, ma questo si rivela essere un falso problema, beneficiando lo stesso di un regime di tutela giurisdizionale rafforzata, che gli permette di evitare "controversie transfrontaliere".

Infatti, a favore del consumatore si applica la disciplina del Foro di Competenza inderogabile prevista a livello nazionale dall'art. 33 comma 2° lett. u) del Codice del Consumo, che dalla Sezione IV del Regolamento 1215/12 U.E..

In particolare, questa ultima disciplina prevede che il consumatore possa intraprendere una causa presso il tribunale del suo luogo di residenza.