

IVA

Il commercio elettronico e le informazioni obbligatorie preventive

di **Leonardo Pietrobon**

Come già messo in evidenza in un [precedente intervento](#), secondo quanto stabilito dall'[articolo 12 D.Lgs. 70/2003](#) e dall'[articolo 51, comma 2 D.Lgs. 206/2005](#), il **prestatore o cedente** deve fornire in modo **chiaro, comprensibile ed inequivocabile**, tutta una serie di **informazioni** utili al cliente per la conclusione del contratto, che nel caso di specie sono **informazioni preventive**. In particolare:

1. le **varie fasi tecniche da seguire per la conclusione del contatto** di compravendita o di erogazione/fruizione del servizio;
2. le **modalità di conclusione** del contratto;
3. la possibilità e gli strumenti a disposizione del cliente per la **correzione di errori** di inserimento dei dati prima dell'inoltro dell'ordine;
4. le **lingue disponibili** per la conclusione del contratto;
5. l'indicazione degli strumenti di **composizione delle controversie**;
6. il **prezzo totale dei beni o dei servizi** comprensivo delle **imposte**, ovvero le modalità di calcolo del prezzo (se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo) e, se del caso, tutte le **spese aggiuntive** di spedizione, consegna o postali. 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;
7. 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.

Molto spesso, alcune delle informazioni "obbligatorie" richieste dagli [articoli 12 D.Lgs. 70/2003](#) e [51 D.Lgs. 206/2005](#) **non** trovano espressa **indicazione** nella "schermata" visualizzata dall'utente intenzionato a concludere l'operazione.

Infatti, **le informazioni** richiamate dalle citate disposizioni normative **possono essere fornite mediante il rimando ad apposito link** (collegamento ipertestuale) ovvero mediante la **modalità scrolling** (scorrimento dei contenuti).

L'[articolo 51, comma 4, D.Lgs. 206/2005](#) tratta il caso particolare del **contatto concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza** che consente uno **spazio o un tempo limitato** per visualizzare le informazioni di cui sopra.

In tale ipotesi, il fornitore/prestatore del servizio deve fornire al consumatore, prima della conclusione dell'ordine, almeno **le seguenti informazioni**:

1. **le caratteristiche principali dei beni o servizi;**
2. **l'identità del fornitore;**
3. **il prezzo totale dei beni o dei servizi** comprensivo delle imposte, ovvero le modalità di calcolo del prezzo (se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo) e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali. 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;
4. **in caso di insussistenza di un diritto di recesso**, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto;
5. **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.

Oltre a quanto stabilito fino a questo punto, ricordiamo che anche nel **commercio elettronico** possono sussistere delle **clausole vessatorie**, ossia le clausole che se non approvate specificamente per iscritto vengono ritenute nulle.

Si considerano vessatorie le **clausole che malgrado la buona fede determinano un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto**. Inoltre sono vessatorie anche tutte le clausole che prevedono limitazioni alla responsabilità, la facoltà di recedere dal contratto e sospendere l'esecuzione, ecc.. **Quando sono presenti online delle clausole vessatorie** si tende a richiamarle con un testo del tipo **"si approvano esplicitamente i punti 1,2,3, ecc."** con un tasto "approva" che funge da "approvazione per iscritto", utile al fine di evitare la nullità delle medesime.

Infine, secondo quanto stabilito dall'[articolo 13 D.Lgs. 70/2003](#), **una volta concluso il contratto** (cioè quando il cliente ha inviato l'ordine) **il fornitore deve spedire una ricevuta dell'ordine al cliente**, che di fatto deve contenere le stesse informazioni riportate in precedenza.

Master di specializzazione

**LE PERIZIE DI STIMA E LA VALUTAZIONE D'AZIENDA
NELLE OPERAZIONI STRAORDINARIE**

Scopri le sedi in programmazione >