

L'e-commerce dei prodotti elettrici ed elettronici:

Tra buone prassi e obblighi di legge



Indice

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | I primi passi nel web: aprire uno shop online | 5 |
| 2. | La regolamentazione dell'e-commerce | 7 |
| 2.1 | Brevi premesse: il complesso quadro normativo del commercio elettronico | 7 |
| 2.2 | Il Codice del Consumo e la Direttiva Omnibus | 8 |
| 2.3 | Le informazioni obbligatorie da esporre sul sito di commercio elettronico | 9 |
| 2.4 | La vetrina virtuale e le informazioni inerenti al prezzo di vendita | 11 |
| 2.5 | Recensione dei prodotti sui siti e-commerce | 12 |
| 2.6 | Pratiche commerciali ingannevoli | 12 |
| 2.7 | L'inoltro dell'ordine | 13 |
| 2.8 | La conferma dell'ordine | 13 |
| 2.9 | La consegna del bene | 13 |
| 2.10 | La cura del cliente e la fase post-vendita | 14 |
| 2.11 | La risoluzione delle controversie derivanti da acquisti online | 14 |
| 2.11.1 | L'Online Dispute Resolution | |
| 2.11.2 | Il sigillo Netcomm e la conciliazione paritetica nell'e-commerce: l'Organismo di conciliazione paritetica Netcomm-AACC | |
| 2.11.3 | Servizio di Conciliazione della Camera Arbitrale di Milano | |
| 3. | Gli operatori economici - le nuove figure professionali | 17 |
| 4. | Materiale elettrico di bassa tensione: regole per chi vende online | 19 |
| 4.1 | Chi è tenuto ad osservare la normativa | 20 |
| 4.1.1 | Obblighi dei distributori | |
| 4.1.2 | Obblighi dei fornitori dei servizi di logistica | |
| 4.2 | Materiale elettrico a bassa tensione | 21 |
| 4.2.1 | Requisiti di sicurezza del materiale elettrico | |
| 4.2.2 | I marchi di sicurezza volontari: un valore aggiunto | |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 4.3 | Il Regolamento (UE) 2023/988 relativo alla sicurezza generale dei prodotti | 23 |
| 4.3.1 | Principali obblighi dei fabbricanti | |
| 4.3.2 | Principali obblighi degli importatori | |
| 4.3.3 | Principali obblighi dei distributori | |
| 4.3.4 | Obblighi orizzontali degli operatori economici | |
| 4.3.5 | Obblighi specifici dei fornitori di mercati online | |
| 4.4 | Vendita online di prodotti non conformi: i controlli della Camera di Commercio e le sanzioni previste dalla legge | 26 |
| 5 | Prodotti connessi all'energia | 27 |
| | OBBLIGHI INFORMATIVI | |
| 5.1 | Etichetta energetica | 29 |
| 5.2 | Scheda informativa del prodotto | 32 |
| 5.3 | Errori da evitare per non incorrere in sanzioni | 33 |
| 6 | Controlli | 34 |
| 6.1 | Sicurezza e conformità | 34 |
| 6.2 | Efficienza energetica e progettazione ecocompatibile | 34 |
| 6.3 | Tipologia di controlli | 35 |
| 7 | Le clausole tipo in tema di garanzia legale e recesso | 36 |
| 7.1 | Clausola di garanzia | 37 |
| 7.1.1 | Eventuale interazione della Clausola di garanzia (descrizione della procedura per l'esercizio del diritto) | |
| 7.2 | Responsabilità per danno da prodotti difettosi | 38 |
| 7.3 | Il diritto di recesso | 38 |
| 7.4 | Sostituzione della merce (se previsto dal venditore) | 41 |
| 8 | Il trattamento dei dati personali: la policy privacy e la cookie policy | 42 |
| 9 | La tutela della proprietà intellettuale nelle vendite online | 44 |
| 10 | Allegati utili | 46 |

L'e-commerce dei prodotti elettrici ed elettronici



La Regolamentazione dell'e-commerce



La regolamentazione dell'e-commerce è in continua evoluzione. A livello nazionale le norme di riferimento per il commercio elettronico sono il D.Lgs. n. 70/2003 e il D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo).

2

2.11

La risoluzione delle controversie derivanti da acquisti online

La tutela del consumatore è un tema di grande attenzione per il legislatore europeo e nazionale, soprattutto in caso di acquisti online.

- Online Dispute Resolution
- Organismo di conciliazione paritetica Netcomm-AACC
- Servizio di Conciliazione della Camera Arbitrale di Milano.



Gli operatori economici - le nuove figure professionali

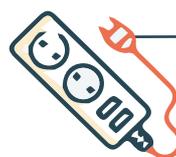
3

Il legislatore europeo ha espressamente individuato talune figure di operatori economici, definite nel dettaglio, ai sensi dell'art. 3 del Regolamento (UE) 2019/1020: fabbricante; importatore; distributore; rappresentante autorizzato; prestatore di servizi di logistica; prestatore di servizi della società di informazione.

Materiale elettrico di bassa tensione: regole per chi vende online

Chi vende online prodotti elettrici a bassa tensione (con tensione nominale tra 50 e 1000 volt in c.a. e fra 75 e 1500 volt in c.c.), oltre agli obblighi "generali" di legge, deve rispettare alcune importanti normative di settore quale ad esempio, la normativa europea relativa alla sicurezza e conformità del materiale di bassa tensione e quella relativa all'etichettatura energetica dei prodotti connessi all'energia.

4



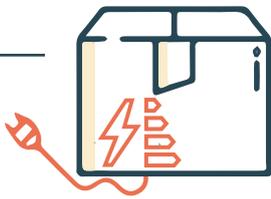
Requisiti di sicurezza del materiale elettrico

Gli elementi che dovrebbero essere visibili anche online per consentire un acquisto consapevole e informato:

- marcatura CE;
- codice a barre, modello identificativo, numero di tipo, di lotto o di serie, e qualsiasi altro elemento che consenta l'identificazione del prodotto;
- dati tecnici, tensione nominale, potenza nominale, frequenza, classe di isolamento;
- identificativi del fabbricante e/o importatore;
- descrizione e caratteristiche dei prodotti;
- informazioni essenziali a seconda della tipologia di prodotto (ad es. per sorgenti luminose: uso esterno/uso interno);
- apparecchio dotato di connettività smart che consente il controllo remoto;
- tensione di ingresso e di uscita, connettori, potenza massima (ad es. per adattatore, prese multiple).

4.2





Prodotti connessi all'energia: obblighi informativi

Con riferimento alla progettazione ecocompatibile e all'etichettatura energetica, attualmente i prodotti che consumano energia e risorse durante il loro utilizzo rientrano nell'ambito di applicazione del Regolamento (UE) 2017/1369 che stabilisce:

- obblighi informativi che consistono nella fornitura di una etichetta energetica e nella messa a disposizione di una scheda informativa;
- l'obbligo di registrazione di ciascun modello dei prodotti su una banca dati denominata EPREL accessibile agli utenti/consumatori dove è possibile consultare e confrontare le caratteristiche di efficienza e le prestazioni dei prodotti.

5.1

5

Etichetta energetica e Scheda informativa

I fornitori (fabbricanti o importatori) devono predisporre l'etichetta energetica e la scheda informativa in forma digitale da rendere disponibile sul sito di vendita.

Sono possibili diverse modalità di accesso all'etichetta e alla scheda:

- click del mouse;
- movimento del cursore;
- espansione dell'immagine.

L'etichetta va allegata in versione cartacea in ciascuna unità di un prodotto e resa disponibile in forma digitale in prossimità del prezzo del prodotto sul sito di vendita.



Controlli: sicurezza e conformità

Il Ministero delle Imprese e del Made in Italy è l'Autorità nazionale di sorveglianza del mercato. I controlli sono eseguiti dalle Camere di Commercio, dagli uffici territoriali del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, dalla Guardia di Finanza e dagli ufficiali e agenti di polizia giudiziaria.

I diversi tipi di controlli sono:

- controllo visivo;
- controllo documentale;
- controllo fisico in laboratorio.

6.1

Clausola di garanzia e Diritto al recesso

Fornire informazioni chiare e facilmente raggiungibili è una delle chiavi di successo per una attività commerciale in Rete. Le informazioni possono essere rese attraverso le Condizioni generali di vendita e, in aggiunta, specifiche sezioni di approfondimento, come ad esempio FAQ, pagine informative sul recesso e sulle garanzie.

7



Trattamento dei dati e Privacy Policy

L'informativa è uno tra gli obblighi più importanti: si tratta del documento attraverso il quale l'azienda comunica all'utente come e perché - nel concreto - sono trattati i dati e con quali finalità. Ulteriore attenzione merita anche la gestione dei cookie e degli strumenti di tracciamento online.

8

9

Tutela della proprietà intellettuale nelle vendite online

Sul fronte contraffazione, soggetti istituzionali e privati, ciascuno con il proprio ruolo e nel proprio ambito di attività, si vedono impegnati a garantire un mercato equo e legale, che argini il fenomeno della vendita e diffusione di prodotti che violano la proprietà intellettuale.



Premessa

La Camera di Commercio dal 2000 annovera tra i propri compiti quello di controllare la conformità e la sicurezza dei prodotti immessi sul mercato. Capita spesso, purtroppo, di verificare che alcuni operatori economici non conoscono o comunque non applicano correttamente le normative in vigore, venendo meno ai propri obblighi di informazione, collaborazione, garanzia di qualità e sicurezza dei prodotti. Questo accade ancora più spesso per i prodotti venduti online, per i quali le informazioni disponibili, talvolta anche all'arrivo del prodotto acquistato per essere sottoposto a controllo, risultano lacunose. Considerato che la normativa da applicare è copiosa e complessa, è parso doveroso fornire agli operatori economici le informazioni al riguardo. È per tale motivo che la Camera di Commercio elabora guide come questa in stretta collaborazione con esperti dei settori di interesse. Dopo il settore moda, si intende affrontare il materiale elettrico ed elettronico sia sotto il profilo della sicurezza che dell'efficienza energetica senza tralasciare quegli obblighi generali di protezione dei consumatori digitali che la legislazione garantisce.

L' e-commerce



Allargare il proprio bacino di clienti ai consumatori digitali è una sfida che anche il commerciante tradizionale può affrontare prestando attenzione ad una serie di regole da rispettare.

Obiettivo di questo vademecum è fornire agli operatori economici che vogliono aprire o hanno un e-commerce tramite il quale offrono in vendita prodotti elettrici ed elettronici, una guida utile a ricordare le tante norme di cui tenere conto in tema di sicurezza, etichettatura e diritti dei consumatori, oltre alle principali disposizioni sulla vendita online.

Vendere online non esime da applicare le normative di settore, anzi, comporta l'applicazione di norme supplementari per garantire la stessa tutela agli acquirenti in negozio e agli acquirenti che non possono fisicamente vedere il prodotto. Informare sui diritti e doveri dei venditori e degli acquirenti contribuisce a far crescere il mercato online rendendolo conveniente, trasparente e corretto.

1 ■ I primi passi nel web: aprire uno shop online

Decidere di aprire le porte del web per implementare un'attività di vendita che si affianchi a quella fisica o che la sostituisca integralmente è una prassi sempre più frequente.

In linea generale, vendere online non richiede il possesso di particolari autorizzazioni preventive o di altri titoli equivalenti.

Il negoziante che ha deciso di vendere online deve strutturare la propria attività curando due aspetti: da un lato la **messa online dello store**, dall'altro gli **adempimenti amministrativi connessi all'avvio dell'impresa commerciale**.

Se, infatti, il venditore non ha mai aperto un esercizio commerciale in Italia, deve:

1 ■ **Trasmettere** al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio competente per territorio (dove è la sede legale dell'impresa) **la richiesta di iscrizione tramite la Comunicazione Unica** con la quale si effettuano con un unico deposito al Registro delle Imprese le domande e le denunce di competenza di RI, Agenzia delle Entrate per l'attribuzione del codice fiscale/partita IVA ed eventuali adempimenti INPS, INAIL.

Inviare la SCIA (Segnalazione Certificata di Inizio Attività) allo sportello SUAP del comune ove l'impresa intende avviare l'attività.

■ 2



Se, invece, **l'impresa è già operativa sul mercato** con un punto fisico e possiede già i permessi per la vendita nel settore di sua competenza, **è sufficiente provvedere all'aggiornamento dei dati** presso la Camera di Commercio **con la procedura telematica ComUnica** avvisando contestualmente anche l'Agenzia delle Entrate inserendo il codice Ateco relativo al commercio via Internet.

Si segnala altresì per coloro che vendono **prodotti elettrici ed elettronici** online all'ingrosso che occorre l'**iscrizione nel Registro dei Produttori di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE)** presso la Camera di Commercio di competenza (iscrizione non abilitante, necessaria per il regolare svolgimento dell'attività).

L'iscrizione avviene esclusivamente **per via telematica**, prima di iniziare ad operare nel territorio italiano, accedendo all'area riservata del sito RAEE.



Per approfondimenti:

[Registro delle Imprese della Camera di commercio di Milano Monza Brianza e Lodi](#)

[Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica](#)

[Registro A.E.E.](#)

2. La regolamentazione dell'e-commerce



2.1 Brevi premesse: il complesso quadro normativo del commercio elettronico

Il **commercio elettronico** ha avuto negli ultimi anni un significativo sviluppo, divenendo un tema di grande importanza per l'Unione Europea e per la sua politica normativa, attribuendo grande rilevanza ai temi della tutela dei consumatori, dell'utilizzo dei dati personali, della concorrenza tra le imprese e gli **impatti delle nuove tecnologie**, anche in considerazione dell'**imponente sviluppo dell'intelligenza artificiale**.

Il progresso tecnologico ha permesso lo sviluppo di **nuovi modelli di business** e di **nuovi servizi** (dalle piattaforme ai social network, solo per citarne alcuni) rendendo quindi necessario un **aggiornamento della normativa**.

Il **legislatore europeo** è intervenuto negli anni con diversi provvedimenti che hanno integrato la disciplina esistente, affrontando le nuove sfide della trasformazione digitale, ponendo particolare attenzione alla tutela del consumatore, rafforzandone le tutele ¹. Tra i diversi interventi ha assunto particolare rilevanza la **Direttiva 2019/2161** ² (nota come **Direttiva Omnibus**) e l'emanazione del **Regolamento UE/2022/2065** ³ **sui Servizi Digitali** che ha modificato la disciplina della **Direttiva 2000/31/CE** (**Direttiva sul commercio elettronico**), fornendo un quadro aggiornato della materia.

2.2 Il Codice del Consumo e la Direttiva Omnibus

Come sopra evidenziato, la regolamentazione dell'e-commerce è in continua evoluzione, pertanto, fermo restando l'applicazione dei Regolamenti europei, a livello nazionale, le norme di riferimento per il commercio elettronico sono il **D.Lgs. n. 70/2003** ⁴ e il **D.Lgs. n. 206/2005**.

Con particolare riguardo al Codice del Consumo, occorre segnalare le recenti modifiche apportate dal D.Lgs. n. 26/2023 (di recepimento della Direttiva Omnibus), entrate in vigore il 2 aprile 2023, fatta eccezione per le norme relative all'indicazione dei prezzi di vendita in caso di riduzioni, operative dal 1° luglio 2023.

In estrema sintesi il D.Lgs. n. 26/2023:

- **aggiorna e modernizza il Codice del Consumo adeguandolo alle dinamiche dell'online:** sono infatti, previste nuove fattispecie e definizioni tipiche del commercio digitale, tra cui: "mercato online", "servizi digitali", "contenuto digitale", "ricerca online", "recensioni online";
- **rafforza le tutele del consumatore introducendo ulteriori obblighi di trasparenza e informativi:** dall'indicazione dei prezzi di vendita e applicazione di ribassi all'utilizzo di servizi quali le recensioni online, dall'utilizzo di sistemi automatizzati per la determinazione dei prezzi di vendita agli aspetti relativi al posizionamento dei prodotti nell'ambito delle ricerche;
- **introduce nuove ipotesi di «pratiche commerciali scorrette» e rafforza il regime sanzionatorio** in caso di violazione delle norme prevedendo ulteriori criteri per valutare il comportamento del professionista;
- **estende alcune tutele previste a favore del consumatore** anche nel caso di acquisti effettuati previo conferimento dei dati personali;
- **introduce nuove regole per il recesso** rafforzando il diritto del consumatore in tutti quei casi in cui può aver effettuato la scelta di acquisto in una situazione di vulnerabilità o di impulso (come l'acquisto in occasione di una gita).



Per un approfondimento sulle modifiche apportate dalla Direttiva Omnibus si rimanda alle Linee Guida e al **materiale di Netcomm** e alla pagina informativa del **Ministero delle Imprese e Made in Italy**.

2.3 Le informazioni obbligatorie da esporre su sito di commercio elettronico

Per vendere online è necessario mettere a disposizione dell'utente alcune informazioni indispensabili e eventuali **ulteriori informazioni obbligatorie previste per determinate tipologie di beni e servizi**.

In materia di obblighi informativi trova applicazione il **D.Lgs. n. 70/2003** relativamente agli obblighi informativi precontrattuali e obblighi informativi inerenti la conclusione del contratto. Inoltre, qualora la vendita sia rivolta nei confronti del consumatore, troveranno applicazione anche le **norme del Codice del Consumo**.

Le informazioni devono essere fornite in un **linguaggio chiaro, comprensibile, sempre aggiornate e facilmente accessibili**.

Lo strumento fondamentale per adempiere agli obblighi informativi è costituito dalle **Condizioni generali di vendita** e dalle **ulteriori sezioni** che il sito web può, in aggiunta, implementare per fornire con **maggiore completezza e facilità di accesso** (a tale proposito può essere molto utile prevedere delle FAQ e delle pagine dedicate interamente ad un tema come il recesso, la garanzia legale, etc.).

L'art. 7 del D.Lgs. n. 70/2003 precisa le informazioni obbligatorie che un sito web di vendita deve comunicare almeno in calce alla home page.



Nome, denominazione e ragione sociale dell'impresa.



Domicilio o sede legale dell'impresa.



Dati di contatto dell'impresa che permettono di contattare rapidamente l'impresa e di comunicare direttamente ed efficacemente con la stessa, (indirizzo postale, email, telefono).



Gli **estremi della competente Autorità di vigilanza** qualora un'attività sia soggetta a concessione, licenza o autorizzazione.



La **partita IVA** o altro **numero di identificazione** considerato equivalente nello Stato membro.



Numero di iscrizione al repertorio delle attività economiche, **REA**, o al **Registro delle imprese**.

La carenza di tali informazioni è punita con il pagamento di una **sanzione amministrativa** pecuniaria da 103 euro a 10.000 euro e nei casi di particolare gravità o di recidiva i limiti minimo e massimo sono raddoppiati (art. 21 del D.Lgs. n. 70/2003). Competenti all'accertamento di tali violazioni sono gli organi di **polizia amministrativa** che vi provvedono d'ufficio o su segnalazione.

Le società di capitali devono, inoltre, riportare sul sito web aziendale, in aggiunta, le seguenti indicazioni (**art. 2250 cod. civ.**):

- il **capitale sociale** versato ed effettivamente esistente;
- l'eventuale **stato di messa in liquidazione**;
- l'eventuale **esistenza di un socio unico**.

Inoltre, **se la vendita è rivolta al consumatore**, troveranno applicazione anche le disposizioni del Codice del Consumo relativamente alla disciplina dedicata ai contratti a distanza e contratti negoziati fuori dai locali commerciali (art. 49 Cod. cons.), integrando quindi le informazioni precontrattuali già previste dall'art. 7, D.Lgs. n. 70/2003, tra cui:



i **referimenti identificativi, indirizzo geografico e dati di contatto**. Se il professionista si avvale di strumenti di comunicazione elettronica (servizi di chatbot e simili) deve esplicitare il funzionamento di questi strumenti (se totalmente automatizzati o con il presidio umano) e deve inoltre garantire il rilascio di una copia dei messaggi con i riferimenti temporali (data e l'ora del messaggio);⁵



le **caratteristiche principali dei beni** o servizi ed eventuali requisiti di funzionamento (ove previsto);



i **prezzi di vendita**, nonché l'indicazione dell'**IVA** (inclusa o esclusa) e delle **tasse**. Inoltre, in relazione al prezzo dei beni e servizi, il professionista dovrà anche precisare se sia stato personalizzato per effetto di un processo decisionale automatizzato, ferma restando l'applicazione della disciplina in materia di dati personali (di cui all'art. 22, Regolamento (UE) 2016/679);⁶



le **modalità di pagamento** e il **funzionamento di eventuali servizi erogati da terzi** (es. i servizi di Buy Now Pay Later), le **modalità di consegna** e/o di esecuzione del contratto, la **data** entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi;



il **diritto di recesso**, eventuali **limitazioni all'esercizio del diritto** nonché le **condizioni, i termini** e le **procedure** per esercitarlo;



l'esistenza della **garanzia legale** di conformità per i beni, il contenuto digitale e i servizi digitali;



la **durata del contratto** e, in caso di contratti di durata, le indicazioni per recedere;



in caso di beni con **elementi digitali**, **contenuto digitale** e **servizi digitali** nonché eventuali caratteristiche di compatibilità e interoperabilità per il loro funzionamento;



le **informazioni** utili in caso di necessità **post-vendita** quali: i **dati di contatto** del servizio di assistenza, le **modalità per sporgere reclamo**, i **rimedi** applicabili in caso di problematiche legate all'acquisto post-vendita, il **foro competente** in caso di controversie legali e la possibilità di servirsi di un **meccanismo extra-giudiziale** e le relative condizioni per avervi accesso.

Inoltre, solo per completezza, si segnalano gli ulteriori obblighi di informazione a favore del consumatore, in caso di acquisto concluso attraverso una piattaforma di intermediazione (mercato online), rispetto ai quali il fornitore deve mettere il consumatore nelle condizioni di comprendere se l'acquisto è effettuato attraverso un utente commerciale che si avvale della piattaforma oppure direttamente dal gestore della piattaforma.⁷

2.4 La vetrina virtuale e le informazioni inerenti al prezzo di vendita

In materia di indicazioni del prezzo di vendita, le nuove disposizioni del Codice del Consumo (art. 17-bis)⁸ hanno introdotto il generale obbligo di fornire al consumatore, in occasione di campagne di riduzione di prezzo, informazioni **chiare e trasparenti sul prezzo reale del prodotto nei trenta giorni precedenti la riduzione**. La norma interessa le iniziative di comunicazione aventi ad oggetto promozioni e vantaggi relativi al prezzo di vendita dei prodotti: **i)** in un determinato periodo e **ii)** rivolto alla generalità dei consumatori.

Il principio cardine che guida la norma è porre il consumatore nelle condizioni di **valutare l'effettiva convenienza della promozione**, evitando quindi di incorrere in vantaggi solo apparenti in occasione di campagne promozionali (come i saldi di fine stagione o le vendite natalizie).

Inoltre, si ricorda che in occasione di vendite promozionali l'esercente è sempre tenuto ad indicare la percentuale di sconto applicata (art. 15, comma 5, D.Lgs. n. 114/1998).



Per un approfondimento sull'art. 17-bis, Cod. Cons. si rimanda alle Linee Guida e al **materiale di Netcomm** e alla pagina informativa (FAQ) del **Ministero delle Imprese e Made in Italy**.

2.5 Recensione dei prodotti sui siti e-commerce

È previsto l'obbligo di fornire al consumatore **informazioni non ingannevoli** in merito alla **provenienza delle recensioni dei consumatori** sui prodotti. In particolare, il professionista deve assicurare che le recensioni pubblicate siano **reali**, cioè, provengano da consumatori che **abbiano effettivamente acquistato** o utilizzato il prodotto (art. 22, comma 5-bis, Cod. Cons.).

Costituisce pratica **oggettivamente ingannevole**:

- indicare che le recensioni di un prodotto sono inviate da consumatori che hanno effettivamente utilizzato o acquistato il prodotto senza adottare misure ragionevoli e proporzionate per verificare che le recensioni provengano da tali consumatori;
- pubblicare o incaricare un'altra persona giuridica o fisica di inviare recensioni di consumatori falsi o falsi apprezzamenti o di fornire false informazioni in merito a recensioni di consumatori o apprezzamenti sui media sociali, al fine di promuovere prodotti (ex art. 23, Cod. Cons.).

2.6 Pratiche commerciali ingannevoli

Il D.Lgs. n. 26/2023, oltre a quelle già presenti nel Codice del Consumo, introduce ulteriori fattispecie di pratiche ingannevoli che riguardano le informazioni sulle caratteristiche dei prodotti e la natura del soggetto che vende su un sito altrui.

In particolare, costituiscono pratiche ingannevoli:

- un'attività di marketing che presenti un **bene identico a un bene commercializzato** in un altro stato membro quando, in realtà, **ha delle caratteristiche o una composizione diversa**, salvo che vi sia una giustificazione legittima e oggettiva;
- le vendite online da parte di **imprese che non hanno la disponibilità dei prodotti al momento della transazione**, non li hanno ordinati e spediti in termini ragionevoli e hanno imposto ai consumatori procedure onerose e complesse per il rimborso del prezzo;
- le **informazioni non rispondenti al vero** o, **seppure corrette che inducono** o sono idonee ad indurre in errore il consumatore medio riguardo il prezzo o il modo in cui questo è calcolato o l'esistenza di uno specifico vantaggio riguardo al prezzo;
- le **informazioni non rispondenti al vero circa la necessità di manutenzione, ricambio, sostituzione o riparazione**;
- le attività di commercializzazione del prodotto che ingenera **confusione con i prodotti, i marchi, la denominazione sociale** e altri segni distintivi di un concorrente, compresa la pubblicità comparativa illecita;
- l'omissione di dare notizia di prodotti suscettibili di **porre in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori** in modo da indurre i consumatori a trascurare le normali regole di prudenza e vigilanza;
- l'**esibizione di un marchio di fiducia**, un marchio di qualità o un marchio equivalente senza aver ottenuto la necessaria autorizzazione.

2.7 L'inoltro dell'ordine

L'inoltro dell'ordine porta alla conclusione della fase di acquisto del consumatore. Se da un lato si è detto che le informazioni precontrattuali devono chiarire tutte le condizioni dell'acquisto, allo stesso modo deve essere altrettanto chiaro al consumatore che **l'inoltro dell'ordine comporta la conclusione del contratto e l'impegno al pagamento del prezzo** (con conseguente obbligo del professionista di consegna del prodotto o servizio).



Contenuti della nota d'ordine:

- identificazione delle parti;
- oggetto, ossia servizio/bene acquistato e relative caratteristiche;
- prezzo comprensivo di imposte, tasse e spese di spedizione;
- eventuali indicazioni aggiuntive (tempi di spedizione, ecc...).

La normativa esige, pertanto, che tale azione (inoltro dell'ordine) sia **chiara, trasparente e inequivocabile**, sotto ogni punto di vista. A tale riguardo è sempre utile implementare i moduli telematici che portano alla conclusione del contratto integrandoli con: **i)** la dichiarazione di aver letto, **compreso e accettato le Condizioni generali di vendita** (con relativo rimando al testo); **ii)** la dichiarazione di aver **letto compreso e accettato le informative sul trattamento dei dati personali** (con relativo rimando al testo).

2.8 La conferma dell'ordine

Il venditore, ai sensi degli artt. 50 e 51 Cod. Cons., dopo la conclusione del contratto, oltre a dare al consumatore le informazioni obbligatorie, deve **consegnare una copia** delle stesse, insieme al **riepilogo dell'ordine**. Ciò può avvenire con supporto cartaceo o con altro supporto durevole (ad esempio, inoltrate in formato in pdf per posta elettronica).

2.9 La consegna del bene

Il venditore deve consegnare i beni ordinati dal consumatore senza ritardo ingiustificato e, al più tardi, entro 30 giorni dalla data di conclusione del contratto.

In caso di inadempimento entro i termini indicati, il consumatore deve invitare l'operatore ad effettuare la consegna entro un **termine supplementare** appropriato alle circostanze. Se anche questo termine decorre senza la consegna, il consumatore può **risolvere il contratto**, fermo restando il diritto al **risarcimento dei danni**.

Sono da evitare assolutamente circostanze quali: la **consegna di un prodotto diverso** da quello ordinato, utilizzando **confezioni differenti da quelle originali**, o senza imballaggio, **senza istruzioni d'uso** e avvertenze in lingua italiana, **senza dati obbligatori**, ecc.

Per tutti i casi in cui il prodotto non corrisponde a quanto ordinato, il venditore non dovrebbe spedire un altro articolo, anche se di pari valore, ma **contattare tempestivamente l'acquirente** per informarlo e proporgli il prodotto sostitutivo.

Nel caso in cui ciò non avvenga, il consumatore potrà **contattare per telefono o email il venditore** e descrivere il problema riscontrato o, qualora disponibile **compilare il modulo** di contestazione presente solitamente sul sito web.

2.10 La cura del cliente e la fase post-vendita

Un aspetto molto importante è instaurare un **rapporto di fiducia con l'utente** e questo è possibile se il sito è trasparente e chiaro nelle condizioni applicate e se è in grado di garantire un **servizio di assistenza post-vendita** efficiente.

A tale riguardo, è fondamentale fornire dei **recapiti effettivamente operativi** da contattare. Attualmente è possibile utilizzare anche **soluzioni software** che possono supportare in tale attività fornendo un primo riscontro automatizzato e facilitare la gestione delle richieste (in tal caso si ricorda di precisarne il funzionamento in relazione agli obblighi informativi).

Altrettanto importante, poi, è **sensibilizzare le risorse aziendali** o esterne che si occupano della gestione della fase post-vendita con una **formazione adeguata**, in grado di supportare l'utente.

2.11 La risoluzione delle controversie derivanti da acquisti online

La **tutela del consumatore** è un tema di grande attenzione per il legislatore europeo e nazionale, soprattutto in caso di acquisti online. Il Codice del Consumo dedica un'intera sezione a tale aspetto disciplinando il funzionamento dei meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR).

Nei casi in cui i servizi di assistenza post-vendita non siano in grado di risolvere i reclami degli utenti è possibile ricorrere a meccanismi di **risoluzione extragiudiziale** delle controversie, le quali si stanno affermando sempre di più come valida (ed economica) alternativa rispetto alla gestione giudiziale delle controversie. Affinché tali sistemi siano effettivamente funzionanti è però necessaria la **buona volontà delle parti** e, per tali ragioni, la formazione e la sensibilizzazione su queste tematiche è fondamentale, sia per le imprese sia per i **consumatori**.

Qualora non sia possibile procedere con i meccanismi ADR, ai sensi dell'art. 66-bis, Cod. Cons., è sempre possibile adire il giudice del luogo in cui il consumatore ha eletto la propria residenza o il proprio domicilio, se ubicati nel territorio dello Stato.

2.11.1 L'Online Dispute Resolution

Per incentivare il ricorso ai rimedi extragiudiziali il legislatore europeo ha istituito la **piattaforma di risoluzione alternativa delle controversie** totalmente digitalizzata (Online Dispute Resolution - **ODR**). Più nel dettaglio, detta piattaforma permette di gestire eventuali **criticità derivanti dall'acquisto** online di prodotti tra le parti (consumatori e aziende) situate in nazioni differenti con un evidente vantaggio e facilitazione del consumatore nel raggiungere il professionista ([link alla piattaforma](#)).

Il professionista deve informare gli utenti della possibilità di ricorrere a tale strumento attraverso le Condizioni generali di vendita o mediante una sezione dedicata al sito web aziendale.

2.11.2 Il Sigillo Netcomm e la conciliazione paritetica nell'e-commerce: l'Organismo di conciliazione paritetica Netcomm-AACC

Al fine di contribuire alla creazione di un sistema digitale affidabile e sicuro Netcomm ha ideato il **Sigillo Netcomm** ([link](#)) che rappresenta l'impegno da parte del professionista ad **operare in modo conforme alle disposizioni normative** in materia di commercio elettronico, promuovendo la formazione e la sensibilizzazione delle aziende sul rispetto delle regole e la tutela dei consumatori. Per poter rafforzare tali principi, Netcomm ha altresì sottoscritto il Protocollo di collaborazione con alcune associazioni dei consumatori istituendo l'**Organismo di conciliazione paritetica Netcomm - Associazioni dei consumatori e la negoziazione paritetica Netcomm AACC**.

Grazie all'accordo, il consumatore che ha avuto un disservizio con un'azienda consorziata a Netcomm può fruire della **procedura di negoziazione** beneficiando dell'assistenza (gratuita) di una delle associazioni firmatarie.

La **richiesta** è effettuata attraverso il [sito di Netcomm](#) mediante la compilazione di un modulo telematico nel quale sono **indicate le generalità del richiedente** e gli elementi costitutivi della vicenda. Ricevuta la richiesta, Netcomm, dopo aver istituito la **Commissione di Conciliazione**, costituita da un soggetto in rappresentanza dell'azienda interessata e dell'associazione a tutela del consumatore richiedente, dà avvio alla discussione paritetica della controversia.

La procedura è libera, gratuita, coperta da riservatezza e non è necessaria la presenza di un legale.

2.11.3 Servizio di conciliazione della Camera Arbitrale di Milano

Il **Servizio di Conciliazione della Camera Arbitrale di Milano** permette di risolvere le proprie controversie grazie all'intervento di un **mediatore**, cioè un soggetto indipendente e neutrale, che facilita alle parti il raggiungimento di un possibile accordo.

In mediazione, in un **ambiente neutrale e riservato**, è possibile avanzare proposte e costruire in piena autonomia la soluzione al proprio problema. Per le controversie di consumo **non è necessaria l'assistenza di un legale**. In tal caso se le parti raggiungono un accordo, questo avrà valore di contratto.

Funzionamento

- 1 ■ Chi intende avviare una mediazione, deposita una **domanda** presso il Servizio utilizzando esclusivamente i moduli digitali reperibili sul [sito](#) o attraverso il portale.

Successivamente la segreteria del Servizio provvede all'istruttoria e, in caso positivo, invita a **procedere al pagamento** delle spese di avvio del procedimento, alla convalida delle dichiarazioni tramite sottoscrizione e all'invio dei documenti allegati.

- 2 ■
- 3 ■ Qualora le parti, di comune accordo, scelgano di esperire un tentativo di risoluzione stragiudiziale della controversia, prende il via il c.d. "tavolo della mediazione", il quale può svolgersi in un solo o più incontri, anche online. Per il costo del servizio si rimanda al [Tariffario del Servizio di conciliazione](#).

3. **Gli operatori economici - le nuove figure professionali**



Riferimenti normativi:

[Regolamento \(UE\) 2019/1020](#)

[Decreto Legislativo 19 maggio 2016, n. 86](#)

Il legislatore europeo ha espressamente individuato e definito talune figure di operatori economici. Nel dettaglio, ai sensi dell'art. 3 del Regolamento (UE) 2019/1020, si intende per:

- **fabbricante:** la persona fisica o giuridica che **fabbrica materiale elettrico**, o che lo fa progettare o fabbricare, e commercializza tale materiale con il proprio nome o marchio commerciale;
- **importatore:** la persona fisica o giuridica stabilita nell'UE che **immette sul mercato** unionale **materiale elettrico originario di un paese terzo**;
- **distributore:** la persona fisica o giuridica presente nella catena di fornitura, diversa dal fabbricante o dall'importatore, che **mette a disposizione sul mercato materiale elettrico**;
- **rappresentante autorizzato:** qualsiasi persona fisica o giuridica stabilita nell'UE che ha ricevuto da un fabbricante un **mandato scritto che la autorizza ad agire per suo conto** in relazione a determinati compiti con riferimento agli obblighi del fabbricante ai sensi della pertinente normativa di armonizzazione dell'UE o ai sensi delle prescrizioni del summenzionato Regolamento;
- **prestatore di servizi di logistica:** qualsiasi persona fisica o giuridica che offre, nell'ambito di un'attività commerciale, almeno uno dei due servizi seguenti: **immagazzinamento, imballaggio, indirizzamento e spedizione**, senza essere proprietario dei prodotti interessati, **escludendo i servizi postali** definiti all'art. 2, punto 1 della Direttiva 97/67/CE (31), i servizi di consegna dei pacchi come definiti all'art. 2, punto 2 del Regolamento (UE) 2018/644 (32), nonché qualsiasi altro servizio postale o di trasporto merci;
- **prestatore di servizi della società di informazione:** qualsiasi persona fisica o giuridica che **presta un servizio della società dell'informazione** (attività economiche svolte in linea -online-, nonché qualsiasi attività economica non salariata ovvero qualsiasi servizio della società dell'informazione), vale a dire qualsiasi servizio prestato normalmente dietro retribuzione, a distanza, per via elettronica e a richiesta individuale di un destinatario di servizi.

4. Materiale elettrico di bassa tensione: regole per chi vende online



I prodotti messi in vendita online o tramite altri canali di vendita a distanza sono considerati disponibili sul mercato unionale se l'offerta è destinata agli utilizzatori finali dell'UE. Devono essere conformi a tutte le norme previste dalla legislazione europea e possono essere soggetti a controlli da parte delle Autorità di vigilanza del mercato ai sensi del Regolamento (UE) 2019/1020.

Chi vende prodotti elettrici online, infatti, oltre agli obblighi "generali" di legge, deve rispettare alcune importanti **normative di settore**.

È il caso, per esempio, della normativa europea relativa alla **sicurezza e conformità del materiale di bassa tensione** o di quella relativa all'**etichettatura energetica dei prodotti connessi all'energia**, principalmente elettrodomestici, TV e monitor, sorgenti luminose, apparecchi di refrigerazione professionale e apparecchi di refrigerazione con funzione di vendita diretta.

La legislazione europea fissa i **requisiti necessari alla loro immissione e messa a disposizione sul mercato UE** in termini di sicurezza, progettazione eco compatibile, efficienza energetica, informazione al consumatore, compatibilità elettromagnetica, smaltimento.

Vendere i prodotti online non esime dal **rispetto di tutte le normative vigenti**, comprese quelle disposizioni che consentono un acquisto consapevole grazie ad informazioni accurate all'acquirente già nella fase dell'offerta su siti web o social.

4.1 Chi è tenuto ad osservare la normativa

La normativa in esame si rivolge a tutti coloro che **producono, importano o distribuiscono materiale elettrico**, a titolo oneroso o gratuito.

Le nuove disposizioni di legge introducono anche una serie di obblighi per altri **operatori economici** tenuto conto del ruolo rivestito negli scambi commerciali che caratterizzano il commercio elettronico. Ne sono un esempio i fornitori di servizi della logistica e i fornitori dei servizi della società di informazione. In questa sede, l'attenzione verrà posta sugli **obblighi del distributore** e sugli **obblighi del prestatore dei servizi di logistica** se il prodotto che entra nell'UE non ha operatori economici stabiliti nell'UE responsabili dell'immissione sul mercato.

4.1.1 Obblighi dei distributori

I distributori, prima di mettere a disposizione sul mercato un certo prodotto, devono verificare che esso rechi la **marcatura CE**, che sia accompagnato dalla documentazione richiesta, nonché da **istruzioni e informazioni sulla sicurezza** in italiano e che il fabbricante e l'importatore abbiano indicato i loro dati identificativi e i **dati identificativi del prodotto stesso**.

Oltre ciò, qualora ritengano o abbiano motivo di ritenere che il materiale elettrico non sia conforme agli obiettivi di sicurezza di cui all'art. 1, commi 2 e 3, Allegato I, D.Lgs. n. 86/2016, non mettono il materiale elettrico a disposizione sul mercato fino a quando non sia stato reso conforme. Diversamente, quando il materiale elettrico presenta un rischio, devono darne informazione al fabbricante o all'importatore, oltre che alle Autorità di vigilanza del mercato.

Ma non è tutto. **I distributori devono altresì garantire** che, mentre il materiale elettrico è sotto la loro responsabilità, le sue **condizioni di immagazzinamento o di trasporto non mettono a rischio** la sua conformità agli obiettivi di sicurezza.

In ultimo, nel caso in cui ritengano che il materiale elettrico da essi messo a disposizione sul mercato non sia conforme, devono impegnarsi affinché vengano prese tutte le misure correttive necessarie per rendere conforme tale materiale elettrico, per ritirarlo o richiamarlo, a seconda dei casi. Ove il materiale elettrico presenta un rischio, **ne informano immediatamente le Autorità nazionali competenti** degli Stati membri in cui hanno messo a disposizione sul mercato il materiale elettrico, indicando in particolare i dettagli relativi alla non conformità e qualsiasi misura correttiva presa.

4.1.2 Obblighi dei fornitori di servizi di logistica

Il fornitore di servizi di logistica stabilito nell'UE con riferimento ai prodotti da esso gestiti, qualora nessun altro operatore economico sia stabilito nel territorio unionale, è chiamato a **svolgere i compiti seguenti**:

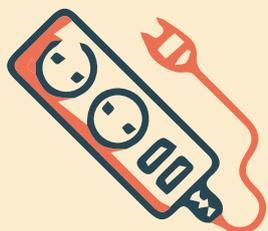
- se la normativa di armonizzazione europea applicabile al prodotto prevede una dichiarazione di conformità o una dichiarazione di prestazione e una documentazione tecnica, verifica che tale dichiarazione di conformità o **dichiarazione di prestazione** e la **documentazione tecnica siano state redatte**, conserva la **dichiarazione di conformità o la dichiarazione di prestazione a disposizione delle Autorità di vigilanza del mercato** per il periodo prescritto da tale normativa e garantisce che la **documentazione tecnica sia messa a disposizione** di dette Autorità quando richiesto;
- a seguito della richiesta motivata di un'Autorità di vigilanza del mercato, fornisce a quest'ultima tutte le **informazioni e la documentazione necessarie per dimostrare la conformità del prodotto**, in una lingua facilmente comprensibile per detta Autorità;
- qualora abbia motivo di ritenere che un determinato prodotto presenti un rischio, **informa al riguardo le Autorità di vigilanza del mercato**;
- **coopera con le Autorità di vigilanza del mercato**, anche a seguito di una richiesta motivata, garantendo che sia adottata senza indugio un'azione correttiva del caso per **rimediare a qualsivoglia caso di non conformità** con le prescrizioni stabilite dalla normativa di armonizzazione dell'Unione applicabile al prodotto in questione o, qualora ciò non sia possibile, attenuare i rischi presentati da tale prodotto quando richiesto dalle Autorità di vigilanza del mercato oppure di propria iniziativa laddove l'operatore economico di cui al paragrafo 1 ritenga, o abbia ragione di ritenere, che il prodotto in questione ponga un rischio.

4.2 Materiale elettrico a bassa tensione

Per **materiale elettrico** a bassa tensione si intende ogni prodotto elettrico destinato ad essere adoperato ad una **tensione nominale compresa tra 50 e 1000 volt in corrente alternata** e fra **75 e 1500 volt in corrente continua**.

I requisiti di sicurezza applicabili sono stati recepiti in Italia dal **D.Lgs. n. 86/2016**.

Esempi di materiale elettrico che ricade nell'ambito di applicazione del D.Lgs. n. 86/2016:



- elettrodomestici;
- prodotti di illuminazione fissi, mobili, catene luminose;
- elettrodomestici ad uso domestico (ad esempio ferri da stiro, tostapane, mixer, frullatori, robot da cucina, bollitori, stufe elettriche);
- materiale da installazione (ad esempio ciabatte, avvolgicavo);
- elettrodomestici non professionali (ad esempio trapani, avvitatori, seghetti).

Esempi di materiale elettrico assoggettato alla disciplina sulla sicurezza generale dei prodotti, non invece nell'ambito di applicazione del D.Lgs. n. 86/2016, sono:

- le prese;
- le spine;
- gli adattatori.

4.2.1 Requisiti di sicurezza del materiale elettrico

Premesso che il materiale elettrico deve essere conforme ai requisiti di sicurezza previsti all'Allegato I del D.Lgs. n. 86/2016 interessa qui evidenziare quegli elementi che dovrebbero essere visibili anche online per consentire un acquisto consapevole e informato:

- la **marcatura CE**;
- il **codice a barre**, il **modello identificativo**, il **numero di tipo**, di lotto o di serie, e qualsiasi altro elemento che consenta l'identificazione del prodotto;
- i **dati tecnici** quali tensione nominale, potenza nominale, frequenza, classe di isolamento;
- i **dati identificativi del fabbricante e/o importatore**;
- la **descrizione e le caratteristiche dei prodotti**;
- le informazioni essenziali a seconda della tipologia di prodotto quali, ad esempio:
 - **l'uso esterno/uso interno** (ad esempio per sorgenti luminose);
 - se l'apparecchio è dotato di **connettività smart** che consente il controllo remoto tramite app;
 - la **tensione** di ingresso e di uscita, la **potenza massima** assorbita (ad esempio per adattatore, prese multiple).



Riferimenti normativi:

[Direttiva 2014/35/UE](#)
[D.Lgs. n. 86/2016](#)
[Codice del Consumo](#)
[Guida Blu](#)

4.2.2 I marchi di sicurezza volontari: un valore aggiunto

In caso di prodotti certificati da un Organismo di terza parte, l'esposizione del marchio di sicurezza volontario ottenuto, diventa un ulteriore elemento per consentire un acquisto consapevole e informato.

La **marcatura CE** è la dichiarazione del fabbricante che un prodotto soddisfa i requisiti legislativi UE ad esso applicabili.

Il marchio di sicurezza volontario (es. IMQ), invece garantisce che il prodotto è stato **verificato da un Organismo di Certificazione** (OdC) prima di essere immesso sul mercato, ed è stato considerato conforme a tutti i requisiti richiesti dalle norme di sicurezza. L'OdC esercita poi un controllo sulla produzione e sul mercato.

Inoltre, in sede di giudizio, il marchio di sicurezza è prova che sono state poste in essere tutte le attività necessarie per rendere il prodotto sicuro.

4.3 Il Regolamento (UE) 2023/988 relativo alla sicurezza generale dei prodotti

Il nuovo **Regolamento sulla Sicurezza dei prodotti**, già entrato in vigore, **si applicherà dal 13 dicembre 2024**, data in cui dovrà considerarsi abrogata la precedente Direttiva 2001/95/CE. Più nel dettaglio, detto Regolamento troverà applicazione per i prodotti immessi e messi a disposizione sul mercato nella "misura in cui non esistano disposizioni specifiche del diritto unionale aventi lo stesso obiettivo che disciplinano la sicurezza dei prodotti in questione". In altre parole: ove esista una specifica disciplina di prodotto si applica questa, mentre il Regolamento (UE) 2023/988 si applica solo per le fattispecie non specificamente regolate dalla disciplina specifica. **Il nuovo regolamento si applica:**

- **ai prodotti nuovi, utilizzati, riparati o ricondizionati:** disponibili per la distribuzione, il consumo o l'utilizzo nel territorio dell'UE («immissione o messa a disposizione sul mercato»), gratuitamente o dietro corrispettivo, che non sono coperti da altre normative specifiche in materia di sicurezza dei prodotti e soggetti agli specifici requisiti di sicurezza esistenti per quanto riguarda i rischi e gli aspetti che non sono già in esso contenuti;
- **ai prodotti offerti ai consumatori nell'Unione attraverso tutti i canali di vendita.**

Il Regolamento stabilisce che per ciascun prodotto che rientra nel proprio ambito di applicazione, **deve esistere un operatore economico responsabile** (un fabbricante, un importatore, un rappresentante autorizzato o un prestatore di servizi di logistica dell'UE) incaricato di **svolgere compiti relativi alla sicurezza del prodotto**. Sancisce, pertanto, gli obblighi che gravano su ciascun operatore economico che si riportano sinteticamente di seguito.

4.3.1 Principali obblighi dei fabbricanti

- Garantire che i prodotti siano **sicuri sin dalla progettazione**.
- Effettuare **analisi interne dei rischi** e **redigere la documentazione tecnica** pertinente.
- Agire immediatamente e **informare i consumatori e le Autorità nazionali** tramite il portale **Safety Business Gateway** se ritengono che un **prodotto sul mercato sia pericoloso**.
- Condividere **informazioni destinate ad avvertire i consumatori**.
- Fornire le informazioni essenziali sulla **sicurezza** e sulla **tracciabilità** dei prodotti o del loro imballaggio.
- Fornire i **dati di contatto per ricevere i reclami**, studiarli e tenere un registro interno di tali reclami.

4.3.2 Principali obblighi degli importatori

- Garantire che i **prodotti siano conformi ai requisiti sulla sicurezza generale** del regolamento, rifiutando l'immissione sul mercato di quei prodotti che ritengono non soddisfino tali requisiti.
- **Fornire i loro dati di contatto sui prodotti** e verificare che siano accompagnati da istruzioni e informazioni di sicurezza chiare.
- Assumersi la **responsabilità degli articoli** di cui si stanno prendendo cura durante le fasi di trasporto e conservazione.
- **Informare** i fabbricanti e le Autorità nazionali di vigilanza del mercato tramite il **Safety Business Gateway** se ritengono che sia presente un prodotto pericoloso nel mercato e **garantire che il pubblico ne venga informato**.

4.3.3 Principali obblighi dei distributori

- Garantire che i **produttori** e, ove applicabile, gli **importatori rispettino i requisiti del regolamento**, rifiutando l'immissione sul mercato di qualsiasi prodotto che ritengono non soddisfino tali requisiti.
- **Informare i fabbricanti, gli importatori e le Autorità di vigilanza nazionali** tramite il Safety Business Gateway se ritengono che sia stato messo a disposizione sul mercato un prodotto pericoloso nel mercato e garantire che venga intrapresa una misura adeguata affinché il prodotto sia reso conforme e/o ritirato o richiamato.



Riferimento Normativo:

[REGOLAMENTO \(UE\) 2023/988 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO](#)

4.3.4 Obblighi orizzontali degli operatori economici

- **Istituire processi interni di sicurezza dei prodotti** per conformarsi al regolamento.
- **Cooperare con le Autorità di vigilanza del mercato** per eliminare o attenuare i rischi derivanti da qualsiasi prodotto immesso sul mercato.
- Su richiesta delle Autorità, **fornire informazioni specifiche sul prodotto** (rischi, reclami, misure correttive) per dieci anni e informazioni sulla tracciabilità della catena di fornitura per sei anni.
- **Informare le Autorità in merito agli incidenti causati da un prodotto.**
- **Fornire dati a un sistema di tracciabilità** che la Commissione europea può istituire per conservare i dettagli dei prodotti che potrebbero presentare un grave rischio per la salute e la sicurezza pubblica.
- **Informare direttamente tutti i consumatori interessati** in merito ai richiami per la sicurezza dei prodotti e alle avvertenze sulla sicurezza, nel caso in cui un prodotto venga richiamato utilizzando un modello di avviso di richiamo obbligatorio.
- Offrire ai consumatori la **scelta di almeno due dei seguenti rimedi** quando un prodotto viene richiamato: **riparazione o sostituzione del prodotto**, oppure un **rimborso adeguato**.
- Seguire norme specifiche per la vendita a distanza fornendo, nell'ambito dell'offerta di prodotti precontrattuali, dettagli del produttore o del suo rappresentante, una **descrizione chiara del prodotto e qualsiasi avvertenza o informazione sulla sicurezza**, come avverrebbe in un negozio fisico.

4.3.5 Obblighi specifici dei fornitori di mercati online

Secondo la definizione di cui al Regolamento (UE) 2023/988, si tratta dei “fornitori di un servizio di intermediazione che **utilizzano un’interfaccia online che consente ai consumatori di concludere contratti a distanza con operatori commerciali per la vendita di prodotti**”. In capo agli stessi sono previsti specifici obblighi, fra cui:

- attuare **due punti di contatto unici per la comunicazione diretta** in materia di sicurezza: uno per le Autorità di sorveglianza del mercato, l'altro per il pubblico;
- **registrarsi nel portale Safety Gate**;
- predisporre **processi interni di sicurezza dei prodotti**;
- garantire che, senza una garanzia minima di sicurezza dei prodotti e le informazioni sulla tracciabilità, che devono essere fornite dal relativo operatore, non possa essere pubblicato un elenco (**conformità mediante obbligo di progettazione**);
- **verificare in modo casuale se i prodotti offerti sono sicuri** utilizzando banche dati pubbliche, compreso il portale Safety Gate;
- **reagire entro un termine breve agli ordini governativi** e agli avvisi di terzi e garantire che gli elenchi recanti i prodotti ritirati non ricompaiano;

- fornire **informazioni adeguate e tempestive ai consumatori** quando un prodotto viene richiamato contattando direttamente tutti coloro che hanno acquistato l'articolo sul proprio sito e pubblicando i relativi dettagli sulla loro pagina web;
- informare, in caso di richiamo o incidente, l'operatore economico interessato e **informare e cooperare con le Autorità di vigilanza del mercato**.

Rilevante, ai fini che qui interessano, è l'**intesa tra la Commissione UE e le maggiori piattaforme per lo shopping online** per rimuovere rapidamente dalla vendita su Internet i prodotti pericolosi. Attraverso la stipula di tale intesa, in specie, dette piattaforme si sono impegnate ad attivarsi più efficacemente rispetto alle notifiche di prodotti non sicuri venduti sul loro canale, rispondendo entro 2 giorni lavorativi nel caso di segnalazioni da parte delle Autorità degli stati membri, ed entro 5 giorni quando queste provengono dagli utenti.

All'interno del portale **Safety Gate** trova collocazione il [Rapex](#), ovvero un sistema di allerta rapido UE tramite il quale le Autorità nazionali degli Stati membri **notificano alla Commissione europea i prodotti che presentano un rischio grave** per la salute e la sicurezza dei consumatori.

4.4 Vendita online di prodotti non conformi: i controlli della Camera di Commercio e le sanzioni previste dalla legge

La Camera di Commercio, nel suo compito di controllare la conformità e la sicurezza dei prodotti immessi sul mercato, negli ultimi anni e in parallelo allo sviluppo del e-commerce, **ha intensificato anche i controlli sui prodotti venduti online**.

Qualora vi sia un sospetto di pericolosità, le Autorità di vigilanza procedono al prelievo di alcuni esemplari che vengono sottoposti a prove di tipo presso **laboratori accreditati**, quali per esempio IMQ, che ne verificano la conformità. Se il prodotto risulta pericoloso gli operatori economici vengono sanzionati e **viene emanato dal MIMIT un provvedimento** che può essere di conformazione, ritiro, richiamo, divieto di circolazione.

Per quanto concerne il sistema sanzionatorio previsto a carico degli operatori economici, è sufficiente evidenziare che: la Camera di Commercio competente per territorio è l'ente preposto per comminare le relative sanzioni. Invero, quando il fatto non costituisce reato, è previsto il pagamento di una sanzione amministrativa. e, al ricorrere dei presupposti normativi, si procede anche al sequestro della merce pericolosa.

5. Prodotti connessi all'energia

OBBLIGHI INFORMATIVI

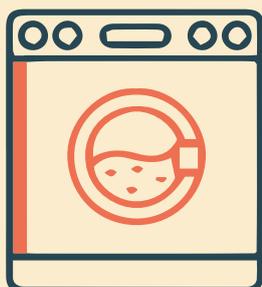


Da decenni l'Unione europea individua obiettivi significativi in termini di riduzione delle emissioni di CO₂ e di efficientamento energetico degli apparecchi di uso quotidiano. Grazie alle legislazioni emanate in tema di progettazione eco compatibile e di etichettatura energetica sono stati ottenuti risultati importanti che hanno contribuito a migliorare le prestazioni energetiche degli apparecchi.

Attualmente i prodotti che consumano energia e risorse durante il loro utilizzo rientrano nell'ambito di applicazione del **Regolamento (UE) 2017/1369** che stabilisce:

- obblighi informativi che consistono nella messa a disposizione di una **etichetta energetica** e di una **scheda informativa**;
- l'obbligo di registrazione dei prodotti su una **banca dati** denominata **EPREL** accessibile per gli utenti/consumatori dove è possibile consultare e confrontare le caratteristiche di efficienza energetica dei prodotti, le caratteristiche dei modelli e scegliere i prodotti più efficienti sotto il profilo energetico.

Di seguito l'elenco dei prodotti che rientrano nella disciplina del Regolamento (UE) 2017/1369:



- lavastoviglie domestiche;
- forni domestici, piani cottura e cappe aspiranti;
- display elettronici, compresi televisori, monitor e display per segnaletica digitale;
- condizionatori d'aria;
- scaldacqua, dei serbatoi per l'acqua calda e degli insiemi di scaldacqua e dispositivi solari;
- apparecchi per il riscaldamento d'ambiente;
- apparecchi per il riscaldamento d'ambiente locale;
- caldaie a combustibile solido, riscaldatori supplementari, dispositivi di controllo della temperatura e dispositivi solari;
- sorgenti luminose;
- armadi refrigerati professionali, abbattitori, unità condensatrici e refrigeratori di processo;
- apparecchi di refrigerazione domestica;
- asciugatrici domestiche;
- unità di ventilazione residenziale;
- lavatrici e lavasciuga domestiche.

N.B. ognuno di questi settori merceologici ha un suo **Regolamento delegato**, i cui allegati riportano le etichette da utilizzare e il contenuto delle schede informative.

Anche i distributori online sono tenuti a contribuire alla concreta applicazione della normativa emanata con lo scopo di ridurre il consumo complessivo di energia e risorse oltre alle emissioni di gas serra associate, fornendo ai consumatori informazioni chiare per valutare l'efficienza energetica dei prodotti e confrontare le diverse opzioni disponibili sul mercato.

Perciò è importante curare la **presenza di etichetta energetica e scheda informativa** in prossimità del prezzo del prodotto con le modalità previste dalla normativa. Non è sufficiente riportare sul sito web, in modo discrezionale, la classe di efficienza energetica o altre caratteristiche dei prodotti. È necessario **garantire la visibilità di tutte le informazioni** presenti in etichetta e nella scheda che solo il formato standard rende agevolmente comparabili.

Una piccola attenzione per un grande risultato!

5.1 Etichetta energetica

L'etichetta energetica è un'**etichetta standardizzata**, progettata per aiutare i consumatori a valutare e **confrontare le prestazioni energetiche di prodotti simili** durante il processo di acquisto.

I fornitori (fabbricanti o importatori) devono predisporre per ciascun modello un'**etichetta energetica cartacea** che seguirà il prodotto e un'etichetta in formato digitale da rendere disponibile **in prossimità del prezzo** del prodotto sul sito di vendita. L'etichetta in versione cartacea va allegata in ciascuna unità di un prodotto.

Come sono fatte le etichette?

Si riporta a titolo di esempio l'etichetta delle lavasciuga biancheria per uso domestico:

ETICHETTA DELLE LAVASCIUGA BIANCHERIA PER USO DOMESTICO

The diagram shows a standard energy label for a domestic washing machine. It features a central scale of energy efficiency classes from A (green) to G (red) on both sides. The label includes a QR code, the supplier's name, a model identifier, and various performance metrics such as energy consumption, capacity, water consumption, and noise emission. Annotations I through XIII point to specific elements of the label.

I - Il codice QR.

II - Marchio o nome del fornitore.

III - Identificativo del modello del fornitore.

IV - Scala delle classi di efficienza energetica da A a G del ciclo completo (sul lato sinistro) e del ciclo di lavaggio (sul lato destro).

V - La classe di efficienza energetica del ciclo completo (sul lato sinistro) definita conformemente all'allegato II; e la classe di efficienza energetica del ciclo di lavaggio (sul lato destro) definita conformemente all'allegato II.

VI - Consumo ponderato di energia per 100 cicli in kWh, arrotondato all'interno più vicino, conformemente all'allegato IV, per il ciclo completo (sul lato sinistro).

VII - Consumo ponderato di energia per 100 cicli in kWh, arrotondato all'interno più vicino, conformemente all'allegato IV, per il ciclo di lavaggio (sul lato destro).

VIII - Capacità nominale del ciclo completo (sul lato sinistro) e del ciclo di lavaggio (sul lato destro).

IX - Consumo ponderato di acqua per ciclo in litri, arrotondando all'interno più vicino, conformemente all'allegato IV, per il ciclo completo (sul lato sinistro) e per il ciclo di lavaggio (sul lato destro).

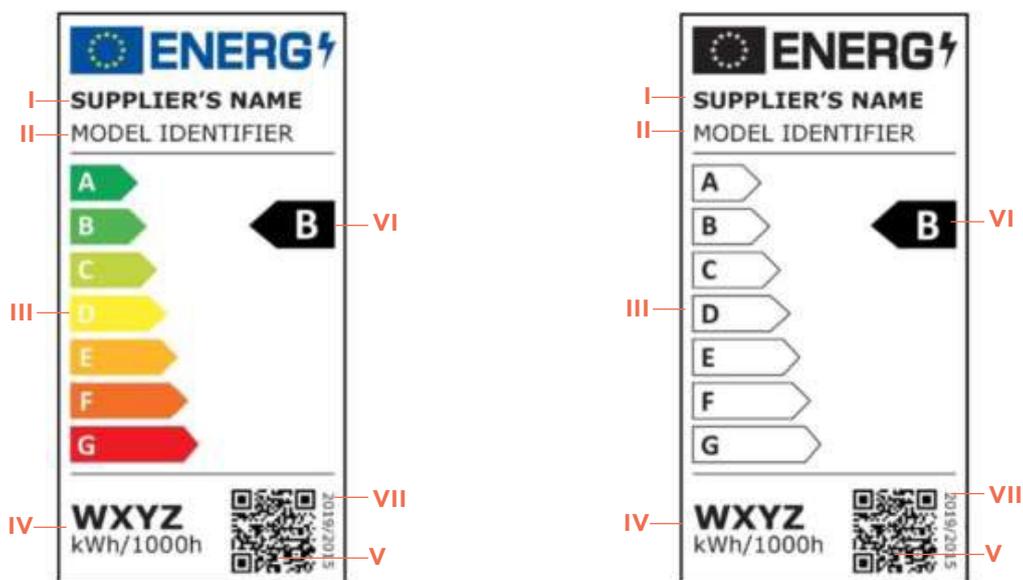
X - Durata alla capacità nominale del ciclo completo (sul lato sinistro) e del ciclo di lavaggio (sul lato destro).

XI - Classe di efficienza della centrifuga-asciugatura definita ai sensi dell'allegato II, parte B.

XII - Classe di emissione di rumore aereo della fase di centrifuga del programma eco 40-60, in dB(A) re 1 pW e arrotondata all'interno più vicino.

XIII - Regolamento di riferimento.

ESEMPIO DI ETICHETTA ENERGETICA DELLE SORGENTI LUMINOSE



Nell'etichetta delle sorgenti luminose devono essere incluse le seguenti informazioni:

- I - nome e marchio del fornitore;
- II - identificativo del modello del fornitore;
- III - scala delle classi di efficienza energetica da A a G;
- IV - il consumo di energia, espresso in kWh di consumo di energia elettrica per 1000 ore, della sorgente luminosa in modalità accesa;
- V - QR code;
- VI - la classe di efficienza energetica secondo l'allegato II;
- VII - il numero del Regolamento 2019/2015.

Qual è la modalità di visualizzazione dell'etichetta energetica sui siti web?

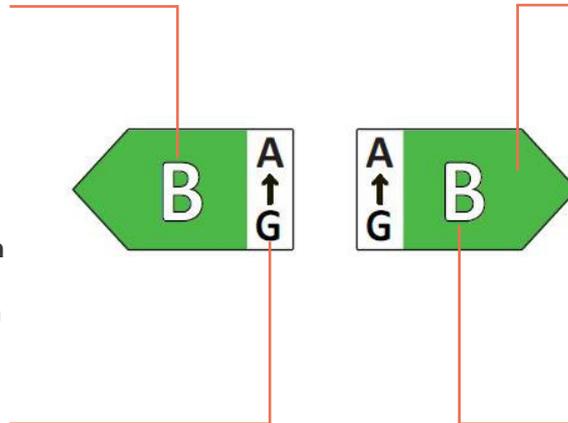
Vi sono due modi possibili di visualizzare l'etichetta energetica sui siti web:

- **etichetta energetica accanto al prezzo:** posizionata in primo piano sulla pagina del prodotto, vicino al prezzo, se il prezzo è esposto, e in tutti gli altri casi in prossimità del nome o dell'immagine del prodotto, assicura che sia immediatamente visibile e accessibile ai consumatori durante il processo di acquisto online. L'etichetta non deve essere coperta da altri elementi, come testo o immagini ed essere di dimensioni sufficienti per essere facilmente leggibile. Le informazioni riportate sull'etichetta devono essere identiche a quelle presenti sull'etichetta fisica del prodotto;
- **visualizzazione annidata tramite freccia accanto al prezzo:** l'etichetta energetica può essere resa disponibile mediante una visualizzazione annidata, a partire da una freccia pubblicata accanto al prezzo del prodotto.

Quali caratteristiche deve avere l'immagine utilizzata per accedere all'etichetta energetica?

Nella freccia bisogna indicare la **classe di efficienza energetica del prodotto**, in colore 100 % bianco e in Calibri grassetto. Il carattere deve avere dimensioni equivalenti a quelle del prezzo.

Deve riportare la **gamma delle classi di efficienza energetica disponibili** in 100 % nero; ed è in uno dei due formati di cui sopra aventi dimensioni tali per cui la freccia risulta chiaramente visibile e leggibile.



La freccia deve avere un **colore corrispondente alla classe** di efficienza energetica figurante sull'etichetta del prodotto.

La lettera contenuta nella freccia della classe di efficienza energetica è **posizionata al centro** della parte rettangolare della freccia; la freccia e la lettera della classe di efficienza energetica sono contornate da un bordo visibile di colore 100 % nero.

Negli ultimi regolamenti delegati pubblicati per smartphone & tablet e per le asciugatrici domestiche, entrambi applicabili dal 2025, la freccia rivolta a destra è stata eliminata e si può solo usare la freccia rivolta a sinistra

Per le asciugatrici domestiche fino al giugno 2025, per gli apparecchi per la refrigerazione professionale, i condizionatori d'aria fino a 12 kW, le caldaie e gli scaldacqua, forni domestici e cappe da cucina, le frecce da riportare sono:



Quali sono le modalità di accesso?

In caso di visualizzazione annidata, l'etichetta energetica deve essere facilmente accessibile. Sono possibili diverse modalità di accesso con:



Click del mouse: l'etichetta viene visualizzata al primo click del mouse sull'immagine usata per accedere all'etichetta.



Movimento del cursore: l'etichetta viene visualizzata quando il cursore del mouse si posiziona sull'immagine usata per accedere all'etichetta.



Espansione dell'immagine: l'etichetta viene visualizzata espandendo l'immagine su schermo tattile (schermo che risponde al tatto, come quello di un tablet, un computer convertibile o uno smartphone).

Tuttavia, una recentissima sentenza della Corte europea, e la successiva decisione da parte della Commissione Europea ha stabilito che anche per questi prodotti, anche se non previsto nello specifico Regolamento delegato, **la scala di riferimento da A+++ alla lettera più bassa va riportata sia seguendo l'esempio delle immagini precedenti** con altre indicazioni che trasmettano lo stesso messaggio al consumatore.

5.2 Scheda informativa del prodotto

La scheda informativa del prodotto è un documento che fornisce informazioni dettagliate sulle **caratteristiche tecniche e sulle prestazioni del prodotto**.

I fornitori (fabbricanti o importatori) devono predisporre per ciascun modello una scheda informativa del prodotto in **formato digitale** o cartaceo ma solo su specifica richiesta, **che dovrà essere disponibile presso il punto vendita**. Tale scheda deve essere visualizzata o resa disponibile tramite un collegamento in prossimità del prezzo del prodotto sul sito di vendita con l'indicazione "scheda informativa del prodotto".

A titolo di esempio, si riporta la scheda informativa di prodotto di una lavasciuga e di una sorgente luminosa. **(Allegato I e Allegato II)**.

La visualizzazione annidata

La scheda informativa del prodotto può essere esposta mediante una visualizzazione annidata o mediante collegamento alla banca dati dei prodotti, in tal caso il link usato per accedere alla scheda deve indicare in modo chiaro e leggibile **«Scheda informativa del prodotto»**.

Accessibilità

Deve essere disponibile in formato digitale, scaricabile o consultabile online con riferimento alla **banca data dei prodotti**.

Quali sono le modalità di accesso?



Click del mouse: l'etichetta viene visualizzata al primo click del mouse sull'immagine usata per accedere alla "Scheda informativa del prodotto".



Movimento del cursore: l'etichetta viene visualizzata quando il cursore del mouse si posiziona sull'immagine usata per accedere alla "Scheda informativa del prodotto".



Espansione dell'immagine: la "Scheda informativa del prodotto" viene visualizzata espandendo l'immagine su schermo tattile (schermo che risponde al tatto, come quello di un tablet, un computer convertibile o uno smartphone).

5.3 Errori da evitare per non incorrere in sanzioni

- **Etichetta energetica e/o la scheda informativa del prodotto non sono disponibili.**
- **Informazioni errate sull'etichetta e/o sulla scheda informativa.**
- **Posizionamento errato dell'etichetta:** L'etichetta energetica e la scheda informativa devono essere posizionate in modo chiaro e visibile in prossimità del prezzo del prodotto.
- **Modalità di visualizzazione non corrette:** è importante garantire che etichetta e scheda siano accessibili in modo chiaro e intuitivo per il consumatore, nelle modalità precisamente specificate dalla normativa.
- **Mancanza di registrazione nel database EPREL:** I prodotti soggetti all'etichettatura energetica devono essere registrati nel database europeo EPREL.

Il D. Lgs. n. 104/2012 di recepimento della Direttiva 2010/30/UE, sostituito dal Regolamento (UE) 2017/1369 prevede sanzioni per i distributori che non espongono l'etichetta energetica o la scheda informativa per i prodotti offerti in vendita o che la espongono con modalità non corrette.



Riferimenti normativi e link utili:

[Regolamento \(UE\) 2017/1369](#)

[D.Lgs. n. 104/2012](#)

[Normative europee](#)

[Etichetta Europea dei Prodotti Database \(EPREL\)](#)

[Sito web della Commissione Europea sull'etichettatura energetica](#)

[Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi](#)

[Materiale elettrico di bassa tensione - Camera di Commercio](#)

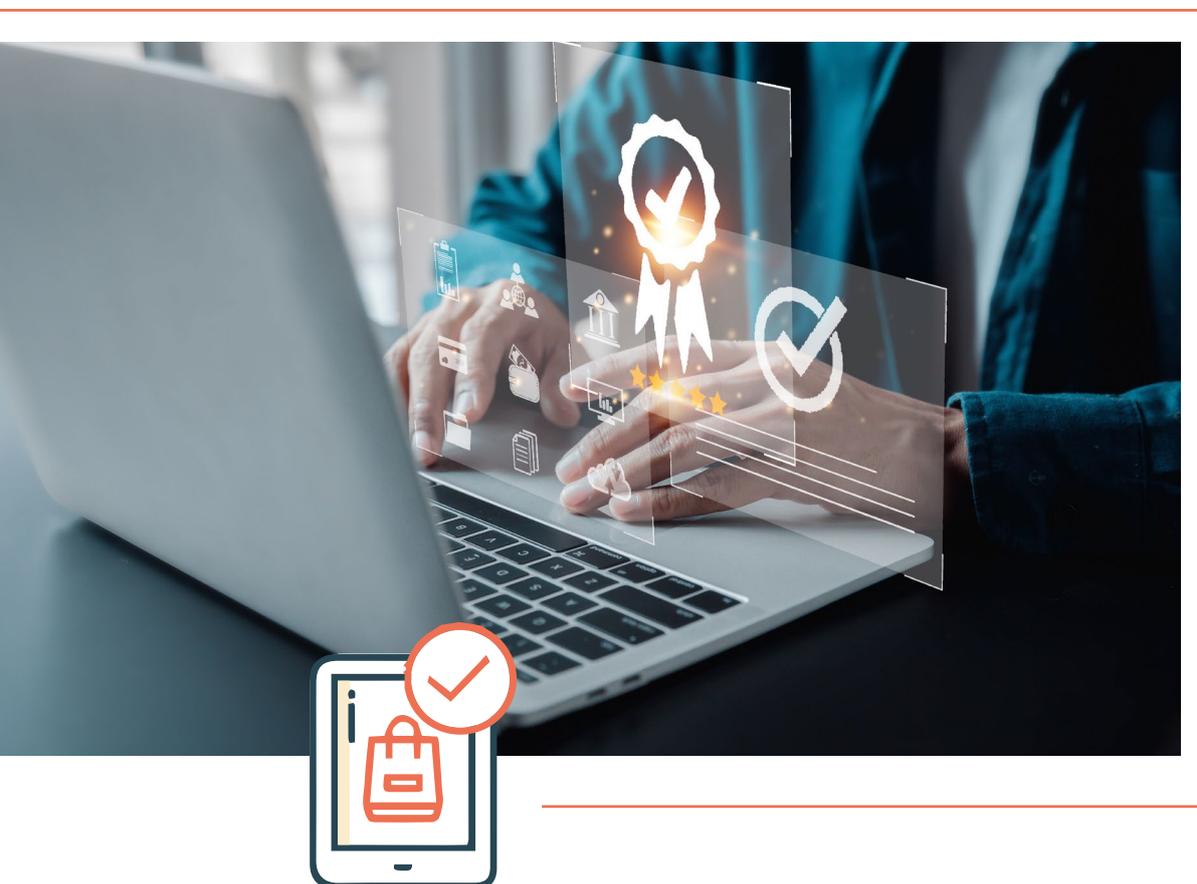
[Ministero delle Imprese e del Made in Italy](#)

[Norme etichettatura energetica - Sito ufficiale dell'Unione Europea](#)

[Unioncamere](#)

[Consorzio Netcomm](#)

6. Controlli



6.1 Sicurezza e conformità

Il **Ministero delle Imprese e del Made in Italy** è l'**Autorità nazionale di sorveglianza del mercato**. I controlli sono eseguiti dalle Camere di Commercio, dagli uffici territoriali del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, dalla Guardia di Finanza e dalla polizia locale.

6.2 Efficienza energetica e progettazione ecocompatibile

Con il **D.Lgs. n. 157/2022** è stata individuata l'Autorità di sorveglianza del mercato nel **Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica**. I controlli sono eseguiti dalle **Camere di Commercio**, dall'**Agenzia delle Dogane e dei Monopoli**, dalla **Guardia di Finanza**, coadiutore tecnico è **ENEA**.

6.3 Tipologia di controlli

Possono essere di tipo visivo/formale, documentale o fisici.



Controllo visivo:

consiste nella verifica visiva del prodotto, dell'etichettatura del prodotto dei documenti informativi a corredo del prodotto nonché della corretta presentazione del prodotto al momento dell'offerta su siti web.



Controllo documentale:

consente di verificare la completezza e adeguatezza della documentazione con la quale il produttore dimostra la conformità e la sicurezza del prodotto.



Controllo fisico in laboratorio:

consente di verificare i requisiti di conformità e sicurezza del prodotto sottoponendolo alle prove di laboratorio.

In caso di accertamento di non conformità gli organi di controllo:

- elevano verbale di contestazione, ex l. n. 689/1981 e successive modifiche e integrazioni, nei confronti degli operatori economici;
- informano il Ministero competente per l'eventuale adozione dei previsti provvedimenti (conformazione, divieto di circolazione, richiamo, ritiro dal mercato).

7. Le Clausole tipo in tema di garanzia legale e recesso



Fornire informazioni **chiare, semplici e facilmente raggiungibili** è una delle chiavi di successo per una attività commerciale in Rete.

Come già evidenziato in precedenza, le informazioni possono essere rese attraverso le **Condizioni generali di vendita** e, in aggiunta, specifiche sezioni di approfondimento, come ad esempio **FAQ**, pagine **informative sul recesso e sulle garanzie**.

Con particolare riguardo ad alcune disposizioni come la garanzia legale o il recesso sarebbe opportuno esplicitare brevemente le caratteristiche, le modalità di esercizio del diritto e il fatto che tali tutele si applichino esclusivamente al contraente che acquista in qualità di consumatore; ad esempio, l'**esibizione della fattura**, con l'indicazione della relativa **partita IVA**, lascia presumere le **finalità professionali dell'acquisto** escludendo l'applicabilità di alcune tutele come la clausola di garanzia o il recesso.

Qui di seguito si suggeriscono alcune **clausole tipo** che possono essere adottate dal professionista.

7.1 Clausola di garanzia⁹

In caso di **difetto di conformità** dei beni acquistati, il consumatore ha il diritto di chiedere l'applicazione dei rimedi previsti dalla normativa (**artt. 128 ss., Cod. Cons.**).

Il difetto di conformità deve manifestarsi entro i **2 anni** successivi alla consegna del bene; il consumatore ha quindi la possibilità di far valere i difetti entro il termine massimo di 26 mesi dalla consegna.

Per usufruire della **garanzia**, il consumatore deve fornire la **prova dell'acquisto** (es.: la fattura, la ricevuta di pagamento solo se parlata e/o di acquisto), deve indicare in modo specifico il bene per il quale si richiede l'applicazione della garanzia legale (a tal fine è sufficiente menzionare la descrizione o indicare il codice prodotto inserito sulla ricevuta/fattura). Ai fini dell'esercizio del diritto si raccomanda di conservare per almeno 26 mesi la prova dell'acquisto.

In presenza di un difetto di conformità, il consumatore potrà richiedere il **ripristino**, la **riparazione** o la **sostituzione senza spese**. Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, non risulti possibile (o non sia conveniente) il ripristino della conformità e della funzionalità del bene il consumatore avrà diritto ad una **riduzione del prezzo di acquisto** o alla **risoluzione del contratto** con restituzione dell'intero importo pagato.

La garanzia sarà valida ed efficace purché il bene sia stato **utilizzato in modo corretto**, secondo l'uso cui è destinato e nel rispetto di quanto è previsto nelle istruzioni d'uso fornite insieme al bene.

7.1.1 Eventuale integrazione della Clausola di garanzia (descrizione della procedura per l'esercizio del diritto)

Il consumatore che intende far valere la **garanzia** deve farne richiesta attraverso: *indicare le modalità per l'esercizio del diritto, tra cui: il modulo disponibile sul sito ([link al modulo telematico](#)); via e-mail ([indicare l'indirizzo](#)); contatto telefonico al servizio clienti ([indicare il numero](#)); etc.*

A seguito del ricevimento della richiesta il venditore si riserva di valutare preliminarmente la richiesta dando riscontro al consumatore entro (*) giorni e motivando l'eventuale diniego.

L'autorizzazione a **restituire i beni** non costituirà in alcun modo riconoscimento di difetti o non conformità, che sarà invece accertata solo successivamente al rientro dei beni in magazzino. I beni di cui il venditore abbia autorizzato la restituzione dovranno essere resi dal consumatore mediante corriere convenzionato a carico del venditore o a spese del consumatore, se con altro mezzo.

Nel pacco dovrà essere inserito il bene, possibilmente con **imballo originale** se ancora conservato, copia della comunicazione di autorizzazione alla restituzione e copia del modulo di **"Reso bene per assistenza in garanzia"** recante il **"Codice di reso"** (o altra indicazione eventualmente fornita dal venditore). Il consumatore

Qualora non si riscontri alcun difetto, il bene sarà restituito entro (*) giorni dal ricevimento, con addebito delle spese di consegna a carico del consumatore. Qualora si riscontri l'effettiva esistenza del difetto, il venditore, entro (*) giorni dal ricevimento, proporrà al consumatore uno dei seguenti rimedi:

- **riparazione**, senza spese;
- **sostituzione**, senza spese;
- **riduzione del prezzo**;
- **rimborso integrale del prezzo pagato**, con trattenuta del bene presso il magazzino.

In caso di sostituzione del bene o rimborso parziale del prezzo pagato, la spedizione del bene al consumatore sarà effettuata a carico del venditore nei successivi (*) giorni.

In caso di riparazione del bene, previo intervento in assistenza, il venditore comunicherà al consumatore l'esito dell'avvenuta riparazione e i tempi / modalità di restituzione al consumatore, a carico del venditore.

In caso di rimborso del prezzo, si procederà mediante il medesimo mezzo di pagamento utilizzato dal consumatore all'atto dell'acquisto del bene o con bonifico bancario entro i (*) giorni successivi alla comunicazione di rimborso o alla trasmissione degli estremi bancari.

Sarà quindi onere del **consumatore comunicare al venditore**, all'indirizzo, gli estremi bancari per effettuare il bonifico a suo favore.

(*) *l'indicazione delle tempistiche è a cura dell'operatore economico*

7.2 Responsabilità per danno da prodotti difettosi

Per quanto riguarda eventuali danni provocati da difetti dei beni, si applicano le disposizioni di cui alla **Direttiva europea 85/374/CEE** e al **D.lgs. n. 206/2005**.

7.3 Il diritto di recesso - Clausola tipo e eventuali informazioni aggiuntive (da fornire a seconda dei casi d'uso)

7.3.1 Diritto di recesso

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto di acquisto senza alcuna penalità e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 giorni dal giorno in cui ha ricevuto il bene (art. 52, Cod. Cons.).

Nel caso di acquisto, con un solo ordine, di più beni o di beni multipli consegnati separatamente, il termine di 14 giorni decorre dal momento in cui il consumatore o un terzo diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene.

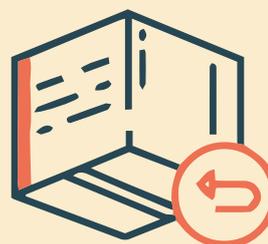
Il diritto di recesso potrà essere esercitato utilizzando, a scelta del consumatore, una delle seguenti modalità (indicare le modalità che il professionista è in grado di mettere a disposizione):



- mediante il **modulo telematico** disponibile al seguente link *(inserire il link al modulo)*;
- mediante il **modulo di recesso** da compilare e restituire al venditore attraverso il seguente indirizzo e-mail o PEC *(inserire indirizzo/i e-mail)*;
- mediante *(indicare altro sistema reso disponibile, esempio, servizio clienti, in tal caso inserire il contatto telefonico, oppure il numero per la chat)*.

I beni possono essere restituiti (indicare le modalità che il professionista è in grado gestire):

- mediante **spedizione del pacco** tramite il corriere indicato dal venditore, utilizzando le istruzioni messe a disposizione da questo ultimo, a spese del venditore e con rischio a suo carico;
- tramite altro **spedizionario a scelta del consumatore**, a spese del consumatore e con rischio a suo carico;
- ove previsto, recandosi **direttamente in uno dei punti vendita**.



I beni da rendere devono essere consegnati al corriere o all'ufficio postale o ad altro spedizioniere **entro 14 giorni** dalla data in cui il consumatore ha comunicato al venditore la decisione di recedere dal contratto.

Il diritto di recesso si intende esercitato correttamente qualora siano interamente rispettate le seguenti condizioni:

- richiesta formulata entro 14 giorni dal ricevimento dei beni, attraverso una delle modalità indicate;
- i beni non siano stati utilizzati o danneggiati;
- se presente, il cartellino identificativo sia ancora attaccato ai beni;
- i beni siano restituiti nella loro confezione originale;
- i beni siano consegnati al mezzo di spedizione scelto entro 14 giorni decorrenti dalla dichiarazione di recesso.

Il professionista riscontra via e-mail il ricevimento della merce e l'accettazione o meno della richiesta.

Qualora non sia possibile accettare il reso poiché il **prodotto si presenta non integro, incompleto o rovinato**, il venditore informa il consumatore offrendo le seguenti alternative: **i)** a fronte della trattenuta del bene da parte del venditore, offrire un **rimborso parziale**, calcolato decurtando dal totale il costo della diminuzione di valore del bene reso secondo il criterio del differenziale di margine tra prodotto nuovo e usato; **ii)** oppure, in alternativa, la **riconsegna dei beni resi e non accettati con spese a carico del consumatore** stesso. In caso di rifiuto il professionista si riserva il diritto di trattenere i beni e l'importo corrispondente al prezzo d'acquisto dei prodotti fino a successiva comunicazione utile da parte del consumatore e per un massimo di 1 anno, termine trascorso il quale il bene si intende definitivamente abbandonato.

In caso di accettazione del reso, il **venditore rimborsa integralmente al consumatore il prezzo dei beni** acquistati per i quali è stato esercitato il recesso entro 14 giorni fatti salvi i tempi tecnici per le transazioni; il rimborso è effettuato in base alle modalità di pagamento utilizzate in fase di acquisto (*inserire le opzioni del caso, ad esempio*):

- acquisto con **carta di credito/debito**: il tempo necessario per visualizzare il rimborso dipende dall'istituto che ha emesso la carta. La data valuta del riaccredito è la stessa dell'addebito;
- acquisto tramite **PayPal**: il rimborso verrà effettuato sul conto PayPal del consumatore e sarà immediatamente visibile. Il rimborso effettivo sulla carta di credito dal conto PayPal del consumatore dipende dall'Istituto che ha emesso la carta;
- pagamento in **contanti alla consegna**: il rimborso avviene sul conto corrente indicato dal consumatore.

Ai sensi dell'art. 59, Cod. Cons., il diritto di recesso è **escluso** nel caso in cui il consumatore abbia acquistato prodotti personalizzati ovvero beni sigillati che non si prestano a essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna.

7.4 Sostituzione della merce (se previsto dal venditore)¹⁰

Il consumatore ha la possibilità di chiedere il cambio della merce salvo specifici casi di esclusione determinati dalla tipologia del bene acquistato. La richiesta di sostituzione della merce può essere formulata in alternativa all'esercizio del diritto di recesso, entro 30 giorni dalla consegna dei beni.

La **richiesta di cambio** avverrà nei limiti di seguito previsti:

- potranno costituire oggetto di cambio solo quei beni acquistati, per i quali **non** è stata espressamente **vietata** questa possibilità;
- la richiesta dovrà essere formulata entro e non oltre **30 giorni** dalla data della loro consegna attraverso l'apposito modulo trasmesso all'indirizzo:
- il consumatore potrà richiedere il cambio di uno o più beni acquistati solo con beni dello stesso modello, aventi ad esempio colore differenti. In ogni caso le opzioni disponibili per il cambio saranno indicate nel sito/modulo;
- i beni da cambiare devono essere consegnati al corriere **entro i successivi 14 giorni** che decorrono dalla comunicazione della richiesta di cambio al venditore;
- i beni per i quali si richiede il cambio dovranno essere restituiti al venditore nella loro confezione originale, non utilizzati, non danneggiati, e se presente il cartellino identificativo dovrà essere ancora attaccato.

Il **venditore prenderà in carico la richiesta di sostituzione** effettuata secondo le modalità indicate comunicando la conferma al consumatore e le istruzioni da seguire per la procedura di cambio.

Negli ultimi anni i siti web sono soliti gestire la relazione con i clienti utilizzando moduli telematici per la raccolta delle diverse richieste, dai contatti al recesso, alla garanzia sono molteplici gli esempi che possono essere implementati; tali sistemi permettono all'azienda di raccogliere solamente le informazioni precise e dettagliate effettivamente necessarie per la gestione delle richieste.



Esempi di modelli standard che possono essere utilizzati per la costruzione dei moduli telematici:

Modulo di assistenza per difetti e/o difformità in garanzia

Modulo di restituzione bene per assistenza in garanzia

Modulo di richiesta esercizio del diritto di recesso

Modulo di richiesta di sostituzione del prodotto

8. Il trattamento dei dati personali: la policy privacy e la cookie policy



L'attività di commercio elettronico comporta necessariamente il trattamento di dati degli utenti: dai dati di navigazione sino alle generalità del cliente ai dati di fatturazione e pagamento. In ordine al trattamento dei dati, sull'azienda gravano due obblighi: **i)** quello di proteggere tali informazioni adottando le misure tecnico organizzative e di sicurezza più adeguate alla loro protezione; **ii)** quello di tipo normativo-giuridico di adempimento alle prescrizioni imposte dalla normativa di riferimento.



Uno degli obblighi normativi più rilevanti è quello relativo all'informativa, cioè il documento attraverso il quale l'azienda comunica all'utente ("interessato") le ragioni, le modalità e le finalità del trattamento dei dati.

Si tratta di informazioni importanti che devono rispecchiare esattamente ciò che l'azienda fa, o vuole fare, attraverso l'utilizzo di questi dati.

Uno degli errori più diffusi è, ad esempio, raccogliere le informazioni personali e utilizzarle in modo non conforme effettuando trattamenti non autorizzati, ad esempio, utilizzare dati raccolti in fase di acquisto per effettuare profilazione o attività di marketing senza avere raccolto il preventivo specifico consenso.

Ulteriore attenzione merita anche la gestione dei cookie e degli strumenti di tracciamento online.

Imprescindibile, quindi, è la messa a disposizione dell'azienda dei materiali informativi sia sul trattamento dei dati sia relativamente ai cookie utilizzati dal sito.

La delicatezza della questione richiede un approfondimento importante e, per tali ragioni, si rinvia alle indicazioni fornite dall'Autorità Garante per la protezione dei dati.



Riferimenti normativi:

[Regolamento UE/2016/679](#)

[GPDP - Garante per la protezione dei dati personali](#)

[Linee guida Cookie e altri strumenti di tracciamento](#)

9. La tutela della proprietà intellettuale nelle vendite online



La **contraffazione** è uno dei fenomeni maggiormente diffusi a livello globale, che colpisce indiscriminatamente tutti i settori merceologici: dalla moda agli alimenti, ai prodotti elettrici ed elettronici, ai componenti per automobili e aerei, ai medicinali, ai supporti digitali (DVD / CD), solo per citarne alcuni, alimentato da vere e proprie organizzazioni criminali spesso radicate in più nazioni.

In termini generali, per contraffazione si intende la **violazione dei diritti della proprietà industriale** (ovvero dei marchi di fabbrica e di commercio, dei brevetti, delle indicazioni geografiche, del disegno industriale) sebbene il fenomeno si sostanzia, di fatto, in qualunque azione finalizzata a realizzare beni che imitano le caratteristiche estetiche o comunque esteriori di un altro bene allo scopo di trarre in inganno terzi inconsapevoli, ma non solo.

Si tratta, in definitiva, di **prodotti falsi o di imitazioni non autorizzate** di prodotti reali la cui normativa di riferimento, nel panorama italiano, è costituita dal **Codice della Proprietà Industriale (CPI)** di cui al D.Lgs. n. 30/2005 ss.mm.ii., che ha introdotto nel nostro ordinamento una regolamentazione organica e strutturata in materia.

Un **prodotto contraffatto** ha una qualità inferiore agli standard, viene prodotto con materiali di scarsa qualità, può contenere sostanze vietate e/o nocive per la salute, non è sottoposto a rigorosi test di conformità, può costituire una minaccia per la salute dei consumatori.

Per far fronte alla contraffazione alcune grandi piattaforme mettono a disposizione dei consumatori la **possibilità di segnalare il prodotto contraffatto acquistato** o tramite un indirizzo **e-mail** o tramite un **modulo da compilare** e ai titolari di diritti e ai loro rappresentanti riconoscono la possibilità di contestare la presunta violazione tramite e-mail. Chiedono, poi, al consumatore, la restituzione del bene e rimborsano il costo del prodotto. Per il venditore è prevista la **sospensione e la rimozione dell'account di vendita** e la distruzione dei prodotti presenti nei magazzini a spese del venditore.

Sul fronte contraffazione, soggetti istituzionali e privati, ciascuno con il proprio ruolo e nel proprio ambito di attività, si vedono impegnati a **garantire un mercato equo e legale**, che argini il fenomeno della vendita e diffusione di prodotti che violano la proprietà intellettuale.

Tra le istituzioni un ruolo chiave è svolto dalla **Guardia di Finanza** - all'interno della quale operano sezioni specializzate nella lotta alla contraffazione - **Polizie Locali**, molto attive soprattutto nei principali comuni italiani, le **Autorità Doganali**, fondamentali negli spazi di frontiera di porti e aeroporti, potendo intervenire sul tutto il territorio nazionale.

Svolgono un ruolo chiave, anche, la **Direzione Generale per la Tutela della Proprietà Industriale - Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (DGTPi - UIBM)** e il **Consiglio Nazionale per la Lotta alla Contraffazione e all'Italian Sounding (Cnalcis)**, Organismo interministeriale istituito presso il **MIMIT** che ha l'obiettivo di indirizzare, promuovere e coordinare le azioni di valorizzazione e difesa della Proprietà Industriale dalla concorrenza di operatori economici sleali, i **Comitati provinciali per la lotta alla contraffazione e per l'economia legale** esistenti presso alcune **Camere di Commercio Milano, Torino, Firenze, Reggio Calabria**.

Anche i soggetti privati e le aziende svolgono un importante ruolo. Ne è un efficace esempio **INDICAM** o iniziative come **Carta Italia**, un accordo volontaristico per contrastare la vendita di beni contraffatti online a livello nazionale, nata sotto l'egida del CNALCIS, sottoscritto dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, dal Consorzio Netcomm e di INDICAM. L'accordo, sottoscritto il 14 luglio 2015, è aperto a tutti i soggetti che a vario titolo operano nell'ambito del commercio elettronico in Italia (produttori, distributori, rivenditori, licenziatari, piattaforme di e-commerce, associazioni dei consumatori), definisce le best practices, ovvero misure concordate che consentono l'individuazione di pratiche contraffattive e le relative azioni per segnalare e contrastare il fenomeno.



Riferimenti normativi e link utili:

[Legge n. 206/2023](#)
[Regolamento \(UE\) 608/2013](#)
[Direttiva 2004/48 CE](#)
[Regolamento \(UE\) 2015/2424](#)
[Regolamento \(CE\) n. 207/2009](#)
[Carta Italia](#)
[D.Lgs. n. 30/2005](#)
[D.Lgs. n. 131/2010](#)

10. Allegati utili

Allegato I - Scheda informativa di una lavasciuga

Indirizzo del fornitore`:

Identificativo del modello:

Parametri generali del prodotto:

| Parametro | Valore | | Parametro | Valore | |
|---|--|------|---|--------------------------------|------------------------------|
| Capacità nominale (kg) | Capacità nominale ^b | x,x | Dimensioni in cm | Altezza | x |
| | Capacità nominale di lavaggio ^a | x,x | | Larghezza ^a | x |
| | | | | Profondità | x |
| Indice di efficienza energetica | IEE _W ^a | x,x | Classe di efficienza energetica | IEE _W ^a | [A/B/C/D/E/F/G] ^d |
| | IEE _{WD} ^b | x,x | | IEE _{WD} ^b | [A/B/C/D/E/F/G] ^d |
| Indice di efficienza di lavaggio | I _W ^a | x,xx | Efficacia di risciacquo (g/kg di tessuto asciutto) | I _R ^a | x,x |
| | J _W ^b | x,xx | | J _R ^b | x,x |
| Consumo di energia in kWh per kg per ciclo, per il ciclo di lavaggio della lavasciuga biancheria per uso domestico con il programma eco 40-60 in una combinazione di carichi pieni e parziali. Il consumo effettivo di energia dipende dalle modalità d'uso dell'apparecchio. | x,xxx | | Consumo di energia in kWh per kg per ciclo, per il ciclo di lavaggio e asciugatura della lavasciuga biancheria per uso domestico in una combinazione di carichi pieni e di metà carichi. Il consumo effettivo di energia dipende dalle modalità d'uso dell'apparecchio. | x,xxx | |
| Consumo di acqua in litri per ciclo per il programma eco 40-60 in una combinazione di carichi pieni e parziali. Il consumo effettivo di acqua dipende dalle modalità d'uso dell'apparecchio e della durezza dell'acqua. | x | | Consumo di acqua in litri per ciclo, per il ciclo di lavaggio e asciugatura della lavasciuga biancheria per uso domestico in una combinazione di carichi pieni e di metà carichi. Il consumo effettivo di acqua dipende dalle modalità d'uso dell'apparecchio e della durezza dell'acqua. | x | |

| | | | | | |
|--|-------------------------------------|------|---|-------------------------------|------|
| Temperatura massima all'interno dei tessuti trattati (°C) ^a | Capacità nominale di lavaggio | x | Contenuto di umidità residua (%) ^a | Capacità nominale di lavaggio | x |
| | Metà | x | | Metà | x |
| | Un quarto | x | | Un quarto | x |
| Velocità della centrifuga (giri/min) ^a | Capacità nominale di lavaggio | x | Classe di efficienza della centrifuga-asciugatura ^a | [A/B/C/D/E/F/G] ^d | |
| | Metà | x | | | |
| | Un quarto | x | | | |
| Durata del programma eco 40-60 (ore:min) | Capacità nominale di lavaggio | x:xx | Durata del ciclo di lavaggio e asciugatura (ore:min) | Capacità nominale | x:xx |
| | Metà | x:xx | | Metà | x:xx |
| | Un | x:xx | | | |
| | quarto | | | | |
| Emissioni di rumore aereo durante la fase di centrifuga per il ciclo di lavaggio eco 40-60 alla capacità nominale di lavaggio (dB(A) re 1pW) | x | | Classe di emissioni di rumore aereo nella fase di centrifuga del programma eco 40-60 alla capacità nominale di lavaggio | [A/B/C/D] ^d | |
| Tipo | [da incasso/a libera installazione] | | | | |
| Modo spento (W) | x,xx | | Modo stand-by (W) | x,xx | |
| Avvio ritardato (W) (se del caso) | x,xx | | Stand-by in rete (W) (se del caso) | x,xx | |

Durata minima della garanzia offerta dal fornitore^c:

Questo prodotto è stato progettato per liberare ioni d'argento durante il ciclo di lavaggio

[SI/NO]

Informazioni supplementari:

Link al sito web del fornitore, dove si trovano le informazioni di cui all'allegato II, punto 9, del regolamento (UE) 2019/2023 ^b:

^a Per il programma eco 40-60.

^b Per il ciclo di lavaggio e asciugatura.

^c Le modifiche apportate a questa voce non sono considerate pertinenti ai fini dell'articolo 4, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2017/1369.

^d Se la banca dati dei prodotti genera automaticamente il contenuto definitivo di questa cella, il fornitore non inserisce alcun dato.

Allegato II - Scheda informativa di una sorgente luminosa

Scheda informativa del prodotto

Marchio o nome del fornitore:

Indirizzo del fornitore ^(*):

Identificativo del modello:

Tipo di sorgente luminosa:

| | | | |
|--|---|-----------------------------------|---|
| Tecnologia d'illuminazione: | [HL/LFL T5 HE/LFL T5 HO/CFLni/altro tipo di FL/HPS/MH/ altro tipo di HID/LED/OLED/ mista/altro] | Non direzionale o direzionale: | [NDLS/DLS] |
| A tensione di rete o non a tensione di rete: | [MLS/NMLS] | Sorgente luminosa connessa (CLS): | [Si/No] |
| Sorgente luminosa a colori variabili: | [Si/No] | Involucro: | [Nessuno/ Secondo/Non trasparente] |
| Sorgente luminosa ad alta luminanza: | [Si/No] | | |
| Schermo antiriflesso: | [Si/No] | Regolabile: | [Si/Solo con specifici regolatori d'intensità/No] |

Parametri del prodotto

| Parametro | Valore | Parametro | Valore |
|-----------|--------|-----------|--------|
|-----------|--------|-----------|--------|

Parametri generali del prodotto:

| | | | |
|---|--------------------------------------|---|--------------------------------|
| Consumo di energia in modo acceso (kWh/ 1 000 h) | x | Classe di efficienza energetica | [A/B/C/D/E/F/G] ^(*) |
| Flusso luminoso utile (Φ_{use}), indicando se si riferisce al flusso in una sfera (360°), in un cono ampio (120°) o in un cono stretto (90°) | x in [sfera/cono ampio/cono stretto] | Temperatura di colore correlata, arrotondata ai 100 K più vicini, oppure intervallo di temperature di colore correlate che è possibile impostare, arrotondato ai 100 K più vicini | [x/x...x] |
| Potenza in modo acceso (P_{on}) espressa in W | x,x | Potenza in modo stand-by (P_{sb}) espressa in W e arrotondata al secondo decimale | x,xx |
| Per le CLS, potenza in modo stand-by in rete (P_{net}) espressa in W e arrotondata al secondo decimale | x,xx | Indice di resa cromatica arrotondato all'intero più vicino, oppure l'intervallo di valori IRC che è possibile impostare | [x/x...x] |

| | | | | |
|--|------------|--------|--|----------------|
| Dimensioni esterne senza unità di alimentazione separata, parti per il controllo dell'illuminazione e parti senza funzioni di controllo dell'illuminazione, se presenti (mm) | Altezza | x | Distribuzione spettrale di potenza a pieno carico nell'intervallo da 250 nm a 800 nm | [grafico] |
| | Larghezza | x | | |
| | Profondità | x | | |
| Dichiarazione di potenza equivalente (°) | | [Si/-] | Se sì, potenza equivalente (W) | x |
| | | | Coordinate cromatiche (x, y) | 0,xxx 0,xxx |

Parametri per sorgenti luminose direzionali:

| | | | |
|----------------------------------|---|--|-----------|
| Intensità luminosa di picco (cd) | x | Angolo del fascio in gradi, oppure intervallo di angoli del fascio che è possibile impostare | [x/x...x] |
|----------------------------------|---|--|-----------|

Parametri per sorgenti luminose LED e OLED:

| | | | |
|---|------|--------------------------|------|
| Valore dell'indice di resa cromatica R9 | x | Fattore di sopravvivenza | x,xx |
| Fattore di mantenimento del flusso luminoso | x,xx | | |

Parametri per sorgenti luminose LED e OLED a tensione di rete:

| | | | |
|---|------------|--|-----|
| Fattore di sfasamento (cos ϕ 1) | x,xx | Coerenza dei colori in ellissi di MacAdam | x |
| Dichiarazione che una sorgente luminosa LED può sostituire una sorgente luminosa fluorescente senza alimentatore integrato avente una determinata potenza | [Si/-] (°) | Se sì, dichiarazione di sostituibilità (W) | x |
| Metrica dello sfarfallio (Pst LM) | x,x | Metrica dell'effetto stroboscopico (SVM) | x,x |

(°) Le modifiche apportate a questa voce non sono considerate pertinenti ai fini dell'articolo 4, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2017/1369.

(°) Se la banca dati dei prodotti genera automaticamente il contenuto definitivo di questa cella, il fornitore non inserisce alcun dato.

(°) «-»: non applicabile;

«Si»: una dichiarazione di equivalenza che indichi la potenza del tipo di sorgente luminosa sostituita è consentita solo nei casi seguenti:

- per le sorgenti luminose direzionali, se il tipo di sorgente luminosa figura nella tabella 4 e se il flusso luminoso della sorgente luminosa in un cono di 90° (Φ_{90°) non è inferiore al corrispondente flusso luminoso di riferimento di cui alla tabella 4. Il flusso luminoso di riferimento è moltiplicato per il fattore di correzione della tabella 5. Per le sorgenti luminose LED è inoltre moltiplicato per il fattore di correzione della tabella 6;
- per le sorgenti luminose non direzionali; in questo caso, la potenza della sorgente luminosa a incandescenza dichiarata equivalente (in W, arrotondata all'intero più vicino) è quella che, nella tabella 7, corrisponde al flusso luminoso della sorgente luminosa.

I valori intermedi del flusso luminoso e della potenza equivalente dichiarata della sorgente luminosa (in W, arrotondata all'intero più vicino) sono calcolati per interpolazione lineare tra due valori adiacenti.

(°) «-»: non applicabile;

«Si»: dichiarazione che una sorgente luminosa LED può sostituire una sorgente luminosa fluorescente senza alimentatore integrato avente una determinata potenza. Tale dichiarazione è consentita solo se:

- l'intensità luminosa in qualsiasi direzione attorno all'asse del tubo non si scosta di oltre il 25 % dall'intensità luminosa media attorno al tubo; e
- il flusso luminoso della sorgente luminosa LED non è inferiore al flusso luminoso della sorgente luminosa fluorescente avente la potenza dichiarata. Il flusso luminoso della sorgente luminosa fluorescente è ottenuto moltiplicando la potenza dichiarata per il valore minimo di efficacia luminosa corrispondente alla sorgente luminosa in questione, indicato alla tabella 8; e
- la potenza della sorgente luminosa LED non è superiore alla potenza della sorgente luminosa fluorescente che, stando alla dichiarazione, deve sostituire.

Il fascicolo di documentazione tecnica fornisce i dati a sostegno delle dichiarazioni in tal senso.

Allegato III - Modulo di assistenza per difetti e/o difformità in garanzia**MODULO DI ASSISTENZA PER DIFETTI E/O DIFFORMITÀ IN GARANZIA**

Nome e Cognome (cliente)

Indirizzo e-mail

Ordine Numero:

Data Ordine:

Codice prodotto

Nome/tipologia bene

Quantità

Numero del documento fiscale

BREVE DESCRIZIONE DEL DIFETTO E/O NON CONFORMITÀ

In data _____ ho riscontrato sul _____ sopra
 indicato il seguente difetto o/e non conformità:

Esempi di difetti e/o difformità

- prodotto non funzionante
- prodotto rovinato
- prodotto da assemblare con pezzi mancanti e/o istruzioni
- bene non corrispondente alla descrizione e/o al tipo

Richiesta:

- Riparazione
- Sostituzione
- Rimborso

Allegati:

- foto del prodotto
- foto della ricevuta fiscale

In caso di rimborso parziale o totale:

Intestatario del conto IBAN BIC / SWIFT

Data e firma consumatore

Allegato IV - Modulo di restituzione bene per assistenza in garanzia

MODULO DI RESTITUZIONE BENE PER ASSISTENZA IN GARANZIA

Nome e Cognome (cliente)

Indirizzo e-mail

Ordine Numero:

Data Ordine:

Codice prodotto

Nome/tipologia bene

Quantità

Numero del documento fiscale

Codice autorizzazione del reso (ove applicabile):

Indirizzo del consumatore per la restituzione del bene riparato:

COME EFFETTUARE LA RESTITUZIONE

1. Impacchettare l'articolo ed allegare il modulo compilato al suo interno, copia della mail di autorizzazione alla restituzione con indicato il codice di reso;
2. Spedire il pacco con il corriere concordato con il venditore, spese a carico del venditore;
3. oppure
4. Spedire il pacco con mezzi scelti dal consumatore e relative spese a suo carico.

Data e firma consumatore

Allegato V - Modulo di richiesta esercizio del diritto di recesso

MODULO DI RICHIESTA ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO *

Nome e Cognome (cliente)

Indirizzo e-mail

Ordine Numero:

Data Ordine:

Codice prodotto

Nome/tipologia bene

Quantità

Numero del documento fiscale

Comunico la mia volontà di recedere dal contratto di acquisto del bene indicato in premessa

a mero titolo informativo indico la motivazione (se l'informazione può essere utile per il professionista):

- Prodotto diverso da quello ordinato
- Colore del prodotto diverso da quello ordinato
- Prodotto difettoso
- Consegnato in ritardo
- Ho cambiato idea

COME EFFETTUARE IL RESO

Il consumatore prende atto che il reso potrà essere effettuato secondo i seguenti termini e condizioni:

1. Richiesta di reso esercitata entro 14 giorni dalla data di consegna
2. Prodotto integro, non utilizzato munito del cartellino identificativo e l'imballo originale;
3. Restituzione del presente modulo via e-mail a:
4. Allegare il modulo compilato all'interno dell'imballo originale, insieme al prodotto;
5. Spedizione del pacco o consegna presso uno dei punti vendita presenti sul territorio nazionale

MODALITÀ PREVISTE PER IL RIMBORSO

Il consumatore prende atto che il reso effettuato nei tempi e modi previsti da diritto al rimborso integrale del prodotto che sarà effettuato attraverso lo stesso canale di pagamento utilizzato in fase d'acquisto.

Qualora il prodotto fosse privo di confezione originaria o abbia subito danneggiamenti verrà riaccreditata la somma per il valore del bene restituito al netto dei danni accertati.

In caso di pagamento in contanti o bonifico sono necessari i dati bancari per poter procedere al rimborso:

Intestatario del conto IBAN BIC / SWIFT _____

Data e firma consumatore

Allegato VI - Modulo di richiesta di sostituzione del prodotto

MODULO DI RICHIESTA DI SOSTITUZIONE DEL PRODOTTO

Nome e Cognome (cliente)

Indirizzo e-mail

Ordine Numero:

Data Ordine:

Codice prodotto

Nome/tipologia bene

Taglia

Quantità

Numero del documento fiscale

Chiedo la sostituzione del prodotto acquistato per i seguenti motivi
(se l'informazione può essere utile per il professionista):

- Prodotto diverso da quello ordinato
- Colore del prodotto diverso da quello ordinato
- Prodotto difettoso
- Consegnato in ritardo
- Ho cambiato idea

COME EFFETTUARE IL CAMBIO

Il consumatore prende atto che il cambio potrà essere effettuato secondo i seguenti termini e condizioni:

6. Prodotto integro, non utilizzato, munito del cartellino identificativo e l'imballo originale;
7. Restituzione del presente modulo via e-mail a:
8. Allegare il modulo compilato all'interno dell'imballo originale, insieme al prodotto;
9. Spedizione del pacco o consegna presso uno dei punti vendita presenti sul territorio nazionale

MODALITÀ PREVISTE PER IL RIMBORSO

Il consumatore prende atto che il reso effettuato, nei tempi e modi previsti, dà diritto al rimborso integrale del prodotto che sarà effettuato attraverso lo stesso canale di pagamento utilizzato in fase d'acquisto.

Qualora il prodotto fosse privo di confezione originaria o abbia subito danneggiamenti verrà riaccreditata la somma per il valore del bene restituito al netto dei danni accertati.

In caso di pagamento in contanti o bonifico sono necessari i dati bancari per poter procedere al rimborso:

Intestatario del conto IBAN BIC / SWIFT _____

Data e firma consumatore

11 ■ Note

- 1** Tra le norme di maggiore interesse si ricordano la Direttiva (UE) 2019/770 relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali e la Direttiva (UE) 2019/771 relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita di beni, che modifica il Regolamento (UE) 2017/2394 e la Direttiva 2009/22/CE, e che abroga la Direttiva 1999/44/CE.
- 2** Direttiva (UE) 2019/2161 che modifica la Direttiva 93/13/CEE e le Direttive 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori.
- 3** Regolamento UE/2022/2065 relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la Direttiva 2000/31/CE (Regolamento sui servizi digitali).
- 4** Attuazione della Direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico.
- 5** Art. 49, comma 1, lett. c, Cod. Consumo, modificato dal D.Lgs. n. 26/2023 di recepimento della Direttiva Omnibus.
- 6** Art. 49, comma 1, lett. e-bis, Cod. Consumo, introdotta dal D.Lgs. n. 26/2023 di recepimento della Direttiva Omnibus.
- 7** Art. 49-bis, Cod. Consumo, introdotta dal D.Lgs. n. 26/2023 di recepimento della Direttiva Omnibus.
- 8** Art. 17-bis, Cod. Consumo, introdotto dal D.Lgs. n. 26/2023 di recepimento della Direttiva Omnibus.
- 9** A seguito delle recenti modifiche normative, il venditore è responsabile per i difetti di conformità (esistenti al momento della consegna) che si manifestano nei 2 anni successivi alla consegna del bene stesso, l'azione si prescrive, in ogni caso, nel termine di 26 mesi dalla consegna.
- 10** In relazione agli acquisti online, solitamente è prassi diffusa procedere con il reso del bene, rimborso in denaro e successivo acquisto del bene sostitutivo, anche nei casi in cui il professionista opera in modalità omnicanale, mediante negozio fisico e e-commerce.



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO
MONZABRIANZA
LODI

Con la collaborazione di:

netcomm
IL COMMERCIO DIGITALE ITALIANO

ENEA
Agenzia nazionale per le nuove tecnologie,
l'energia e lo sviluppo economico sostenibile

