



Associazione Italiana Commercio Elettronico

Sommario

Introduzione al documento	2
Premessa	4
1. Definizioni	5
2. Ambito di applicazione	6
3. Doveri dell'impresa aderente	7
4. Obblighi informativi	7
5. Informazioni ingannevoli	7
6. Obblighi precontrattuali	7
7. Prezzi e Sconti	8
8. Conclusione del contratto	8
9. Garanzie	9
10. Disposizioni applicabili ai contratti stipulati con il consumatore	9
11. Sicurezza dei prodotti offerti	10
12. Tutela dell'ambiente ed economia circolare	11
13. Recensioni online	11
14. Trattamento dei dati personali	11
15. Tutela dei minori. Accertamento dell'età del contraente.	13
16. Comitato dei garanti	13
17. Modalità di adesione	14
18. Riesame del Codice di condotta	14

Visto il decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, recante 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, ed in particolare il relativo art. 18 che prevede che Le associazioni o le organizzazioni imprenditoriali, professionali o di consumatori promuovono l'adozione di codici di condotta che trasmettono al Ministero delle attività produttive ed alla Commissione Europea, con ogni utile informazione sulla loro applicazione e sul loro impatto nelle pratiche e consuetudini relative al commercio elettronico;

visto il decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 (“Codice del Consumo”) e in particolare l’art. 27-bis che prevede che le associazioni o le organizzazioni imprenditoriali e professionali possono adottare, in relazione a una o più pratiche commerciali o ad uno o più settori imprenditoriali specifici, appositi codici di condotta che definiscono il comportamento dei professionisti che si impegnano a rispettare tali codici;

Vista la normativa vigente relativa alla protezione dei dati personali ed in particolare: il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE ; il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante codice in materia di protezione dei dati personali e successive modificazioni.

Premessa

L’Associazione Italiana Commercio Elettronico, di seguito “AICEL”, dal 2007 in Italia l’unica associazione rappresentativa del commercio elettronico, in qualità di ente rappresentativo dei venditori online, attraverso il presente codice di condotta intende definire il comportamento dei professionisti che effettuano un’attività di vendita online attraverso la creazione di un assetto di norme comportamentali comuni.

Il fine è di armonizzare l'ambito E-commerce ai principi di equità e correttezza, a garanzia di trasparenza, autonomia, integrità, eticità e professionalità, dandone concreta attuazione attraverso lo sviluppo di azioni coerenti ad essi a beneficio dell'intero sistema e-commerce.

Infatti, l'adesione compatta ad un insieme di regole comuni rappresenta l'impegno concreto di tutta la categoria dei venditori online nella creazione di un sistema virtuoso che restituisca concreti vantaggi, nell'immediato agli acquirenti, nel lungo periodo, alla crescita del settore.

Il presente codice intende quindi offrire una regolamentazione improntata al rispetto dell'equilibrio delle parti contrattuali, soprattutto a beneficio delle categorie di consumatori maggiormente vulnerabili, dei minori nonché al fine di tutelare e salvaguardare i diritti e le libertà delle persone fisiche.

1. Definizioni

Ai fini del presente codice, ove non diversamente indicato, si intende per:

- a) Utente, Acquirente, Destinatario dei servizi: ogni persona fisica o giuridica cui è indirizzata la vendita o la proposta di acquisto.
- b) Consumatore: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
- c) E-commerce, Commercio Elettronico, Servizio della Società dell'Informazione: il servizio di vendita a distanza rientrante nella definizione di cui all'art 1, par.1 lett. b) Direttiva (UE) 2015/1535;
- d) Prodotto, Servizio, Bene: le entità oggetto di vendita online, secondo la definizione dell'art. 18, comma 1 lettera c) del D. Lgs 6 settembre 2005 n. 206;
- e) Specificazione Tecnica: una specificazione che figura in un documento che definisce le caratteristiche richieste di un prodotto, quali i livelli di qualità o di proprietà di utilizzazione, la sicurezza, le dimensioni, comprese le prescrizioni applicabili al prodotto per quanto riguarda la denominazione di vendita, la terminologia, i simboli, le prove ed i metodi di prova, l'imballaggio, la marcatura e l'etichettatura, nonché le procedure di valutazione della conformità;

f) **Impresa Aderente o Merchant o Professionista:** la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività professionale, commerciale o artigianale, titolare di un sito di commercio elettronico, ovvero un suo intermediario che ha aderito al presente Codice e si conforma alle relative disposizioni;

g) **Webshop o Sito E-commerce o eStore:** la piattaforma informatica in cui sono presenti i Beni oggetto di vendita, le Specificazioni Tecniche ed attraverso la quale viene realizzata la vendita online da parte dei Professionisti;

h) **Comunicazioni Commerciali:** tutte le forme di comunicazione destinate, in modo diretto o indiretto, a promuovere beni, servizi o l'immagine di un'impresa, di un'organizzazione o di un soggetto che esercita un'attività agricola, commerciale, industriale, artigianale o una libera professione, secondo la definizione dell'art. 2, comma 1, lettera f) del Decreto Legislativo 9 aprile 2003 n. 70.

2. Ambito di applicazione

Le disposizioni del presente codice di condotta si applicano alle relazioni contrattuali finalizzate alla vendita di beni o servizi, dietro retribuzione, normalmente a distanza, per via elettronica e a richiesta individuale di un destinatario di servizi. Ai fini della presente definizione si intende per:

i) «a distanza»: un servizio fornito senza la presenza simultanea delle parti;

ii) «per via elettronica»: un servizio inviato all'origine e ricevuto a destinazione mediante attrezzature elettroniche di trattamento (compresa la compressione digitale) e di memorizzazione di dati, e che è interamente trasmesso, inoltrato e ricevuto mediante fili, radio, mezzi ottici o altri mezzi elettromagnetici;

iii) «a richiesta individuale di un destinatario di servizi»: un servizio fornito mediante trasmissione di dati su richiesta individuale;

Nel rispetto delle prescrizioni normative, il presente Codice di Condotta viene trasmesso al Ministero delle Imprese e del Made in Italy ed alla Commissione europea, redatto in lingua italiana e lingua inglese.

3. Doveri dell'impresa aderente

Le Imprese aderenti al presente Codice di condotta si impegnano ad osservare le regole ivi contenute e a garantire la loro corretta applicazione, così instaurando con gli acquirenti ed i Destinatari dei Servizi rapporti contrattuali ispirati a correttezza e buona fede.

I Merchant devono quindi assumere un atteggiamento equo e corretto, basato sulla trasparenza delle condizioni contrattuali e dei principi in materia di protezione dei dati personali, il tutto nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone interessate, soprattutto in caso di contraenti più vulnerabili

Compatibilmente con i sistemi e le risorse, i Merchant si impegnano al rispetto delle regole sull'accessibilità, così rendere fruibile il servizio reso disponibile attraverso il Sito E-commerce.

4. Obblighi informativi

L'Impresa aderente rende le informazioni obbligatorie previste dalla legge in maniera chiara e comprensibile, evitando qualsiasi ambiguità o informazioni non corrispondenti al vero.

Con riguardo agli obblighi identificativi del Professionista, le informazioni necessarie per identificare correttamente il venditore ed i relativi dati di contatto devono essere rese disponibili sul sito e facilmente accessibili dai Destinatari del Servizio, anche tramite collegamento ipertestuale posto nella pagina principale del Sito di E-commerce ed in fase di conclusione dell'ordine.

I contenuti del Sito di E-commerce relativi non devono contenere affermazioni o rappresentazioni il cui contenuto sia contrario all'ordine pubblico e al buon costume, né informazioni o affermazioni lesive della dignità umana, evitando qualsivoglia forma di discriminazione.

5. Informazioni ingannevoli

I Beni devono essere presentati in maniera chiara, esaustiva e non ingannevole, al fine di consentire agli Utenti una valutazione quanto più realistica in ordine alle loro condizioni e caratteristiche.

I medesimi principi di chiarezza, esaustività e trasparenza in relazione ai prodotti devono applicarsi anche alla pubblicità e a tutte le comunicazioni commerciali.

6. Obblighi precontrattuali

Le condizioni generali di vendita, di pagamento, i costi di consegna ed in generale tutte le obbligazioni ed i diritti nascenti dal contratto di vendita, sono resi accessibili in maniera permanente ed immediata, anche al di fuori della procedura di acquisto.

In particolare, il Professionista si impegna a rendere sempre ed immediatamente disponibili le informazioni relative: alle caratteristiche essenziali del bene, attraverso contenuti che ne dimostrino quanto più possibile la consistenza e la composizione; alla effettiva disponibilità del bene e ai tempi eventualmente necessari al venditore per ottenerne la disponibilità; al prezzo del bene o del servizio, con l'indicazione delle tasse o le imposte applicabili; alla modalità, alle spese ed ai termini del Bene; alle modalità e ai termini del pagamento; eventuale esistenza di costi supplementari ed accessori a carico del Cliente, che non dovranno essere comunque richiesti più di una volta, nemmeno nel caso di frazionamento nell'evasione dell'ordine, ove non richiesto dall'Acquirente; modalità e tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso; durata della validità dell'offerta e del prezzo; durata minima del contratto in caso di fornitura di prodotti o prestazione di servizi ad esecuzione continuata o periodica.

7. Prezzi e Sconti

Eventuali sconti applicati ai prezzi dei prodotti o ad alcuni di essi, devono essere indicati in maniera trasparente e veritiera, senza indurre in errore il consumatore circa la reale entità dello sconto applicato. In particolare, in ossequio alla normativa vigente, ogni annuncio di riduzione di prezzo deve riportare il prezzo precedente applicato dal professionista per un determinato periodo di tempo prima dell'applicazione di tale riduzione. Per "prezzo precedente" si deve intendere il prezzo più basso applicato dal professionista alla generalità dei consumatori nei trenta giorni precedenti all'applicazione della riduzione del prezzo.

8. Conclusione del contratto

Le Imprese Aderenti si impegnano a dar corso agli ordini ricevuti e spedire prodotti o erogare servizi soltanto a seguito di specifica richiesta da parte del Cliente, pervenuta ad esempio attraverso il modulo d'ordine predisposto riguardo la procedura di acquisto. In casi particolari e

comunque dettati da esigenze del consumatore e/o di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili, gli ordini possono essere raccolti anche mediante altri mezzi, fra i quali la mail. In caso di raccolta ordine con mezzi differenti dal form on-line, deve comunque essere garantita la possibilità di perfezionare l'ordine attraverso i sistemi elettronici.

Ai fini del pagamento, il Merchant predilige gli strumenti e circuiti di pagamento di corrente utilizzo, impegnandosi a non applicare supplementi che siano in contrasto con le disposizioni di legge.

A seguito della trasmissione del modulo di ordine, in caso di offerta al pubblico, il Merchant trasmette e-mail di conferma dell'ordine e di contestuale perfezionamento del contratto. A partire da tale momento, scatta l'obbligo di consegna che nel caso di Beni digitale avviene online e, nel caso di Beni fisici, a mezzo vettore, presso l'indirizzo indicato dal Cliente. In quest'ultimo caso, ove possibile, il Merchant mette a disposizione dell'acquirente il numero di identificazione della spedizione, da dove è possibile reperire il termine di consegna.

9. Garanzie

Le imprese aderenti si impegnano ad assicurare al cliente le garanzie obbligatorie previste dalla legge e a seconda della natura del contratto, facendone opportuno e dettagliato richiamo nelle Condizioni di vendita.

Le garanzie obbligatorie non possono essere comunicate con modalità tali da far ritenere che il loro contenuto sia minore o diverso.

Qualora vengano comunicate garanzie ulteriori rispetto a quelle obbligatorie (c.d. garanzie convenzionali), l'informazione commerciale deve precisare in maniera chiara e trasparente le relative condizioni.

10. Disposizioni applicabili ai contratti stipulati con il consumatore

a. Il diritto di recesso. Nel caso in cui il contratto sia stipulato con un consumatore, divengono inoltre applicabili le disposizioni del Codice del Consumo. Se in base alla tipologia di prodotti e/o servizi venduti sussistono cause che, a norma di legge, escludono il diritto di recesso (come, ad esempio, per l'acquisto o vendita di oggetti prodotti su misura per il consumatore, beni deperibili o

prodotti audio-video sigillati che siano stati aperti dal consumatore), il Merchant le esplicita chiaramente al consumatore.

Negli altri casi, inclusi quelli di beni o servizi digitali o a contenuto digitale, le Imprese Aderenti si impegnano a garantire il diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo nel termine indicato dall'art. 56 del Codice del Consumo, di almeno quattordici giorni dalla consegna della merce a mezzo di una qualsiasi dichiarazione esplicita in tal senso, eventualmente resa mediante l'utilizzo facoltativo di modulo di recesso appositamente predisposto e reso disponibile dallo stesso Merchant sul sito.

b. Diminuzione del valore. All'interno delle condizioni di vendita vengono pure esplicitati i costi e le prescrizioni cui il Consumatore deve attenersi per la restituzione del Bene, specificando dettagliatamente i casi di decadenza, di irricevibilità del Bene e delle condizioni in cui lo stesso deve essere restituito nonché delle conseguenze in cui caso di diminuzione del valore dei Beni risultante da una manipolazione dei medesimi diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni. In particolare, il Venditore esplicita chiaramente e preventivamente le conseguenze economiche derivanti dall'utilizzo del bene, che vada al di là di tali limiti e che possa far diminuire sensibilmente il valore commerciale del bene fino a renderlo non più vendibile.

c. In caso di recesso dal contratto avente a d oggetto beni o servizi digitali o a contenuto digitale, il professionista può impedire qualsiasi ulteriore utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale da parte del consumatore, in particolare rendendogli inaccessibile tale contenuto o servizio digitale o disattivando il suo account utente.

11. Sicurezza dei prodotti offerti

Le imprese aderenti si impegnano ad assicurare il rispetto delle normative europee in materia di sicurezza dei prodotti e, in particolare, le disposizioni aventi ad oggetto l'etichettatura, l'imballaggio e la commercializzazione dei prodotti importati nell'UE, le norme per la standardizzazione e conformità tecnica, le norme riguardanti il marchio di qualità ecologica.

L'offerta relativa a prodotti suscettibili di presentare pericoli, in particolare per la salute, la sicurezza e l'ambiente, specie quando detti pericoli non siano facilmente riconoscibili, deve indicare con chiarezza quali di essi possono verificarsi.

Ove possibile, le informazioni messe a disposizione dal fabbricante dei prodotti sono rese disponibili attraverso collegamenti ipertestuali collocati all'interno della scheda prodotto o in altra sezione specificamente dedicata del Webshop.

Le imprese aderenti si impegnano a non mettere in commercio prodotti riconosciuti nocivi o dannosi alla salute nel loro uso corrente. Una cura particolare sarà rivolta ad evitare che l'imballaggio e la confezione dei prodotti possano costituire pericolo per le persone. In ogni caso, la comunicazione commerciale non deve contenere descrizioni o rappresentazioni tali da indurre i destinatari a trascurare le normali regole di prudenza o a diminuire il senso di vigilanza e di responsabilità verso i pericoli, tra cui immagini del corpo ispirate a modelli estetici chiaramente associabili a disturbi del comportamento alimentare nocivi per la salute.

12. Tutela dell'ambiente ed economia circolare

Le Imprese Aderenti si impegnano a svolgere l'attività di vendita online in maniera quanto più sostenibile nel rispetto dell'ambiente, con particolare riguardo all'impiego e allo smaltimento di materiali e imballaggi sostenibili e riciclabili.

L'offerta del prodotto che dichiara o evoca benefici di carattere ambientale o ecologico deve basarsi su dati veritieri, pertinenti e scientificamente verificabili. Tale comunicazione deve consentire di comprendere chiaramente a quale aspetto del prodotto o dell'attività pubblicizzata i benefici vantati si riferiscono.

Al fine di sostenere l'economia circolare il Professionista dovrebbe riconoscere ai consumatori il diritto alla riparazione dei beni (tranne quando questa risultasse più onerosa della sostituzione), impegnandosi a garantire comunque la qualità e l'utilizzabilità del prodotto, nonché incentivare i consumatori a scegliere opzioni riutilizzabili e sostenibili.

13. Recensioni online

Quando i professionisti rendono pubbliche le recensioni dei consumatori sui prodotti/servizi, informano i consumatori se hanno adottato processi o procedure idonei a garantire che le recensioni pubblicate provengano da consumatori che hanno effettivamente acquistato o utilizzato i prodotti/servizi in questione. Se sono operativi, detti processi o procedure devono precisare quali

sono le modalità di svolgimento delle verifiche e fornire ai consumatori informazioni chiare sul modo in cui sono elaborate le recensioni.

14. Trattamento dei dati personali

L'adesione al presente Codice comporta l'impegno a rispettare quanto dal Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR), dal D.Lgs 196/2003 e s.m.i. (Codice della privacy) e in generale dalla normativa vigente in materia di protezione dati personali.

L'impresa si impegna quindi al rispetto di tali principi e garantisce, fra l'altro che i dati raccolti in occasione della vendita online siano:

- a) trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato;
- b) raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finalità;
- c) adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati;
- d) esatti e, se necessario, aggiornati; devono essere adottate tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati;
- e) conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati;
- f) trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali ("integrità e riservatezza").

In aggiunta a tutti gli obblighi derivanti dalla citata legislazione, le imprese aderenti assicurano la trasparenza delle operazioni da loro effettuate sui dati personali, da intendersi quale messa a disposizione delle informazioni relative al trattamento e alla protezione dei dati personali. Tali contenuti vengono resi in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro, eventualmente anche in combinazione con icone o altri elementi grafici.

Il Merchant si impegna a dettagliare le finalità e le corrispondenti basi giuridiche sulle quali si basano i trattamenti di dati personali, avendo particolare attenzione per quelli effettuati per finalità di marketing e profilazione.

Il documento e la sezione del sito contenente tali informazioni, devono essere denominati secondo una dicitura di uso comune, quale “informativa privacy” o “informativa sulla protezione dei dati personali”. Il link diretto a tale sezione è collocato su ogni pagina del sito, con dimensioni, cromia e posizione tali da renderlo visibile e facilmente individuabile dall’utente. In particolare, in ciascuna sede di raccolta dei dati personali, come ad esempio in form di contatto o in fase di conclusione dell’ordine, il Merchant richiama tale informativa tramite link al documento completo.

L’impresa si impegna altresì al rispetto di tutti i diritti che il GDPR riconosce all’interessato e a mettere a disposizione ogni utile strumento al fine di agevolare l’esercizio.

La raccolta dei consensi deve avvenire quando gli stessi risultano strettamente necessari. La valida durata di ciascun consenso è di volta in volta determinata tenendo in considerazione tipologia di trattamento e sua finalità. Per la raccolta dei necessari consensi, i Merchant si impegnano al rispetto dei requisiti di granularità, inequivocità, libertà e specificità previsti dalla normativa privacy.

Le imprese aderenti si impegnano ad evitare modelli di progettazione ingannevoli¹, da intendersi quali interfacce o percorsi di navigazione progettati a vantaggio del gestore del servizio, tesi ad influenzare l’utente verso azioni inconsapevoli o non desiderate, potenzialmente dannose sotto il profilo della protezione dei dati personali.

15. Tutela dei minori. Accertamento dell’età del contraente.

L’interazione dei minori con il contesto online è sempre più frequente, anche in ragione della facilità di accesso ad Internet e dell’innata capacità di interazione con i servizi della società dell’informazione e, in particolare, con gli acquisti online. Tale evidenza fa sorgere profonde esigenze di tutela per una vendita online in sicurezza, in ragione della vulnerabilità della categoria di utenti coinvolti e dei contrapposti interessi dei Merchant . Posti i limiti inerenti all’età minima

¹ Si vedano in tal senso le definizioni e le indicazioni rese dal Comitato europeo per la protezione dati (EDPB) nelle Linee guida 3/2022 del 14/2/2023 “Deceptive design patterns in social media platform interfaces: how to recognise and avoid them”, in https://edpb.europa.eu/system/files/2023-02/edpb_03-2022_guidelines_on_deceptive_design_patterns_in_social_media_platform_interfaces_v2_en_0.pdf

per effettuare acquisti online, vista la particolare modalità attraverso la quale si svolge la vendita online, in assenza della simultanea presenza delle parti contraenti, il Professionista mette in atto ogni ragionevole misura al fine di assicurare il rispetto delle disposizioni di legge applicabili.

In particolare, all'interno del sito e delle condizioni di vendita, attraverso un linguaggio chiaro e semplice, anche eventualmente in combinazione con icone e rappresentazioni grafiche per facilitarne la comprensione, il Venditore Online si impegna ad adempiere a specifici obblighi informativi nei confronti dei potenziali acquirenti, dichiarando che l'acquisto di beni e servizi può essere effettuato solo da soggetti maggiorenni e che, se l'utente è minore di età, è necessaria l'autorizzazione di un adulto prima di effettuare l'acquisto o aderire al servizio. Tale informazione deve essere esplicitata in maniera chiara, comprensibile e con un linguaggio accessibile, sia nelle condizioni di vendita presenti sul sito che prima del perfezionamento dell'acquisto, nonché al momento della prima registrazione di un account personale sulla piattaforma di e-commerce.

16. Comitato dei Garanti

Il Comitato dei garanti è l'organo di controllo preposto alla ricezione ed alla verifica di eventuali infrazioni al codice. Il Comitato è composto da una commissione interna da 3 a 5 membri con idonea competenza professionale. I membri del Comitato dei Garanti e il suo Presidente sono nominati dal Comitato Direttivo dell'Associazione. Il suo Presidente ed i suoi componenti durano in carica un anno e sono rieleggibili per ulteriori due mandati. Il Comitato riveste la fondamentale funzione di rendere effettivi i valori del presente Codice, essendone garante del rispetto e dell'effettiva applicazione da parte dei Merchant. Qualunque persona interessata, anche estranea ad AICEL, può richiedere che il Comitato accerti una violazione del Codice di condotta. I contenuti delle riunioni non sono pubblici.

17. Modalità di adesione

I venditori di prodotti e fornitori di servizi online possono aderire al presente Codice di condotta inviando formale richiesta ad AICEL.

18. Riesame del Codice di condotta

In presenza di novità normative, di nuove prassi applicative e orientamenti delle Autorità competenti, nonché in considerazione del progresso maturato in ambito tecnologico e/o dell'esperienza acquisita nella sua applicazione, AICEL può in ogni momento promuovere il riesame del presente Codice di condotta.

In ossequio a quanto disposto dall'art. 18, comma 2, del D.Lgs n. 70/2003, il presente Codice di condotta è redatto, oltre che in lingua italiana e inglese, anche in lingua spagnola e francese.