



E-COMMERCE TRA DIRITTO ED ETICA

Avv. Giacomo Bonacchi - Avv. Tommaso Pratovecchi

Chi sono i Legal Hackers?



**Una comunità globale
basata su comunità locali**

che cerca di favorire

soluzioni creative

che nascono dall'interazione

tra diritto e tecnologia

("legal hacking")

Dove puoi trovarci?



@LegalHackersFI



<https://www.meetup.com/it-IT/Legal-Hackers-Firenze/>



<https://www.facebook.com/legalhackersfirenze>



firenzelegalhackers@gmail.com



LEGAL
HACKERS
FIRENZE

Di cosa parleremo oggi?

- Evoluzione della normativa e-commerce
- il contratto on-line
- i diritti dell'e-consumatore
- la risoluzione delle controversie
- la tutela della privacy nell'e-commerce
- i cookies
- il marketing on-line
- le nuove frontiere dell'e-commerce

Le norme applicabili

- Direttiva 2000/31/CE
- D.Lgs 70/2003
- D.Lgs 206/2005

D.Lgs 70/2003



Art. 1 finalità

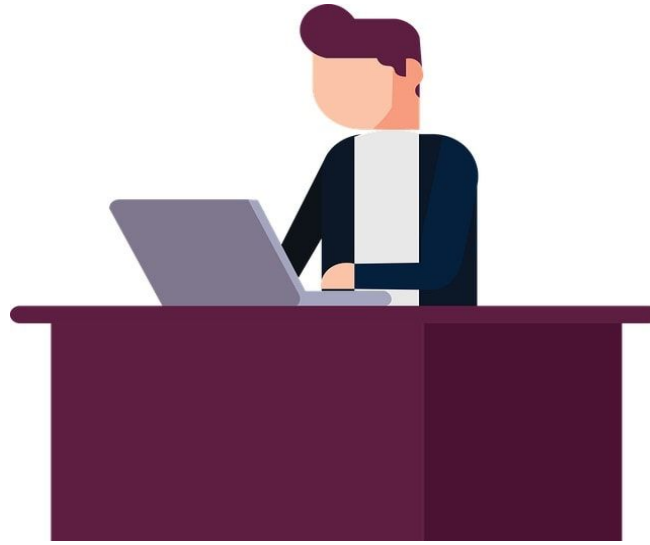
Promuove la libera circolazione dei servizi della
società dell'informazione

D.Lgs 70/2003



Art. 6

L'accesso all'attività deve essere libero



CREAZIONE DEL SITO

D.Lgs 70/2003



Art. 7

Informazioni generali obbligatorie

- Il nome, la denominazione o la ragione sociale;
- la sede, recapiti e numero iscrizione al REA;
- partita IVA;
- tariffe e costi di consegna



D.Lgs 70/2003



- Le informazioni devono essere rese in modo **chiaro, comprensibile ed inequivocabile**



D.Lgs 70/2003



Quali sono queste informazioni?

Art. 12

D.Lgs 70/2003



1. Le fasi tecniche per la conclusione di un contratto
2. modalità di archiviazione;
3. mezzi tecnici per correggere eventuali errori;
4. adesione a codici di condotta;
5. lingue a disposizione;
6. strumenti per comporre le controversie

D.Lgs 70/2003



Art. 13 - La conclusione del contratto



D.Lgs 70/2003



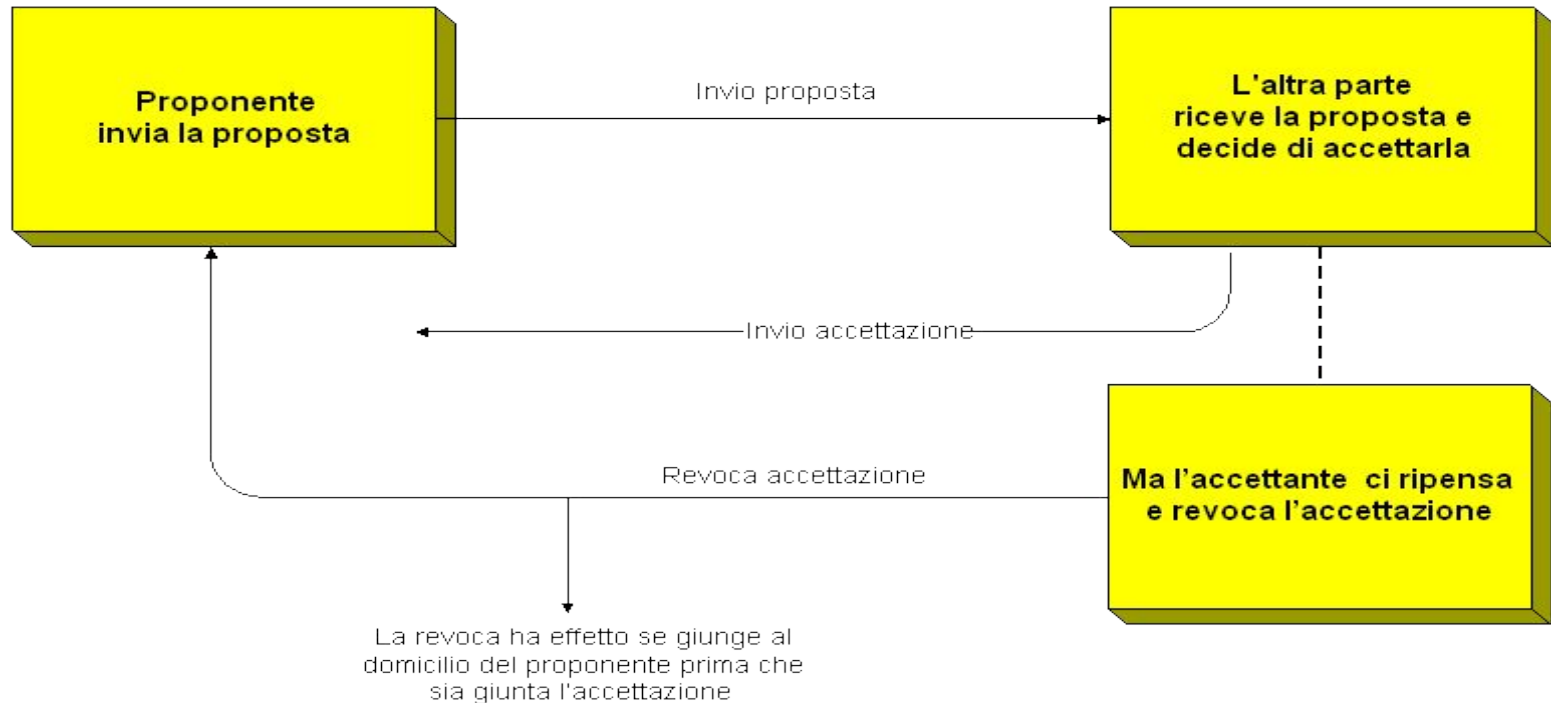
Le norme sulla conclusione dei contratti si applicano anche ai contratti “telematici”

Artt. 1326 e seguenti





LEGAL
HACKERS
FIRENZE



E dopo che il contratto è concluso?





L'impresa deve inviare per via telematica:

- La ricevuta della transazione;
- Il riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto;
- Le caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- Il prezzo, mezzi di pagamento, recesso, costi di consegna e tributi applicabili.

D.Lgs 70/2003



Condizioni generali di contratto



Il nostro ordinamento prevede che
determinate clausole debbano
essere approvate per iscritto



Art. 1341 cc

Devono essere approvate per iscritto, in quanto **vessatorie**, quelle clausole che prevedono a favore di chi le ha predisposte

1. limitazioni di responsabilità (es. clausole di garanzia);
2. decadenze;
3. limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni;
4. restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi;
5. facoltà di recedere dal contratto;
6. facoltà di sospendere l'esecuzione del contratto
7. tacita proroga o rinnovazione del contratto;
8. clausole compromissorie o deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria.



Ma come faccio ad ottenere on-line un
consenso per **iscritto**???

E se il cliente è un consumatore?



Art. 33 D.Lgs 206/2005

- esclude o limita i diritti dei consumatori nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto di quest'ultimo;
- prevede un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà;
- consente al professionista di trattenere una somma versata dal consumatore se quest'ultimo recede dal contratto, senza prevedere il diritto del consumatore di esigere dal professionista il doppio della somma corrisposta se è quest'ultimo a recedere;
- prevede l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto

Quali diritti on-line?



- **Diritto di recesso**

- art 1373 c.c.
- art. 52 D.Lgs 206/2005 (consumatori)

- **Garanzia**

- legale
- di conformità art. 128 e ss. D.Lgs 206/2005 (consumatori)

Art. 1373 c.c.

Se a una delle parti è attribuita la facoltà di recedere dal contratto, tale facoltà può essere esercitata finché il contratto non abbia avuto un principio di esecuzione.

Nei contratti a esecuzione continuata o periodica, tale facoltà può essere esercitata anche successivamente, ma il recesso non ha effetto per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione.

Qualora sia stata stipulata la prestazione di un corrispettivo per il recesso, questo ha effetto quando la prestazione è eseguita.

È salvo in ogni caso il patto contrario

Garanzia legale

- copre i difetti che rendono il bene non idoneo all'uso per cui è destinato o che ne diminuiscono il valore
- Durata 12 mesi dalla consegna
- Termine di 8 giorni dalla scoperta per la denuncia dei vizi



LEGAL
HACKERS
FIRENZE

I diritti del consumatore on line



Art. 49 D.Lgs 206/2005 - Obbligo di informativa in tema di recesso a carico del venditore

- Prima della stipulazione del contratto
- In maniera chiara e comprensibile indicando condizioni, termini e procedure per esercitarlo



**In mancanza di informativa il termine
aumenterà ad un anno e 14 giorni**

Il diritto di recesso è comunque escluso in caso di:

- fornitura di beni personalizzati o confezionati su misura;
- fornitura di beni deteriorabili;
- fornitura di beni sigillati che non si prestano alla restituzione dopo l'apertura;
- fornitura di giornali, riviste e periodici;
- fornitura di video/audio/software consegnati sigillati e che siano stati aperti.

- Deve essere comunicato al venditore entro 14 giorni dalla consegna;
- Il consumatore deve provvedere alla riconsegna della merce;
- Entro il medesimo termine il venditore deve rimborsare il prezzo pagato;



**Garanzia per il consumatore è detta
di “conformità”**



Copre i difetti del bene, ovvero le ipotesi in cui il bene
non risulti “conforme” in quanto **privo** delle
caratteristiche e/o delle qualità promesse dal venditore

Un bene è conforme quando:

- è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- corrisponde alla descrizione fatta dal venditore;
- possiede le qualità indicate dal venditore nonché quelle abituali per beni dello stesso tipo;

DURATA

- 24 mesi dalla consegna per i beni nuovi;
- 12 mesi dalla consegna per i beni usati.

La denuncia del difetto deve essere effettuata **entro 60 giorni dalla scoperta**

Risoluzione delle controversie

- Via ordinaria (Tribunale);
- A.D.R.
- On-line: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>



GDPR: Regolamento Europeo n. 679/2016.



Cosa significa dato personale?

Il dato personale è definito dal GDPR (Art. 4) come “*qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»)*”



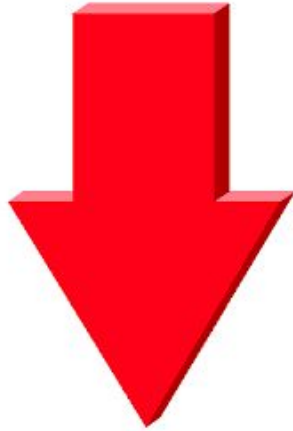
Informativa o privacy policy

“concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro, in particolare nel caso di informazioni destinate specificamente ai minori”; inoltre “possono essere fornite in combinazione con icone standardizzate per dare, in modo facilmente visibile, intelligibile e chiaramente leggibile, un quadro d'insieme del trattamento previsto” (art. 12 GDPR)

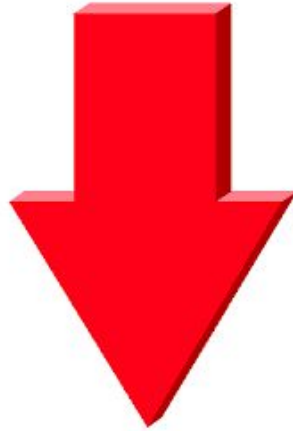


Contenuti dell'informativa (art. 13 GDPR)
e c.d. informativa successiva (art. 14 GDPR)

Le finalità e le basi giuridiche del trattamento dei dati



ART. 5 GDPR



ART. 6 GDPR



IL CONSENSO

- informato
- libero
- esplicito
- inequivocabile
- revocabile



I COOKIES:

- tecnici
- di profilazione
- analytics
- terze parti

Quadro normativo di riferimento:

- Direttiva e-privacy (2002/58/CE)
- Art. 122 D. Lgs. 196/2003
- Provvedimento Garante 2014
- Linee Guida Garante 2020



La principale differenza tra opt-out e opt-in è la seguente:

opt-out: i cookie sono attivi fin dall’inizio e gli utenti hanno la possibilità di rifiutare il salvataggio dei propri dati solo in un secondo momento.

opt-in: i cookie sono attivi solamente quando e se l’utente acconsente al salvataggio dei propri dati.

Secondo la Corte Ue (1 ottobre 2019 causa Nella causa C-673/17,), sia a norma della Direttiva 95/46/CE che del GDPR, il consenso dev’essere manifestato in maniera attiva. A tal proposito, non è da considerarsi valido un consenso espresso mediante una dichiarazione preformulata che richieda all’utente di opporsi attivamente qualora non acconsentisse al trattamento dei dati. Sul punto, la Corte sottolinea come risulti “praticamente impossibile determinare in modo oggettivo se, non deselezionando una casella preselezionata, l’utente di un sito Internet abbia effettivamente manifestato il proprio consenso al trattamento dei suoi dati personali, nonché, in ogni caso, se tale consenso sia stato manifestato in modo informato”. Pertanto, non è da considerarsi validamente espresso il consenso all’utilizzo di cookie mediante una casella di spunta preselezionata che l’utente deve deselezionare al fine di negare il proprio consenso. A tale riguardo, è ininfluente che le informazioni archiviate o consultate tramite i cookie costituiscano o meno dati personali.

Inoltre, la Corte ritiene che, al momento in cui gli viene richiesto di prestare il proprio consenso all’uso di cookie, l’utente debba essere informato, tra le altre cose, sulla durata dei cookie, nonché sul fatto che taluni terzi abbiano accesso o meno ai cookie stessi



MARKETING

Con l'entrata in vigore del GDPR anche le campagne marketing online devono ispirarsi ai criteri di correttezza, liceità e trasparenza nei confronti dell'interessato (art. 5 GDPR)



Il legittimo interesse:

Considerando 47: “può essere considerato legittimo interesse trattare dati personali per finalità di marketing diretto”. Ad es: invio di comunicazioni commerciali.

Soft spam: art. 130 comma 4 Codice Privacy (D.Lgs 196/2003) dispone che non è necessario ottenere il previo consenso da parte dell’Interessato a patto che ricorrano le seguenti condizioni:

- 1) il destinatario della comunicazione sia già cliente o sia un ex cliente della società titolare del trattamento;
- 2) la comunicazione commerciale riguardi “servizi analoghi a quelli oggetto della vendita”;
- 3) nell’informativa privacy l’interessato sia stato informato che i suoi dati potranno essere utilizzati anche per finalità di soft spam;
- 4) l’interessato sia stato informato del diritto di opt-out, cioè del diritto di rifiutare in maniera agevole e gratuita l’invio di simili comunicazioni.



NEWSLETTER:

- Consenso specifico
- diritto all'opt out



Marketing “terze parti”:

- Consenso specifico
- Informativa c.d. successiva (art. 14 GDPR)

Esempio di clausola:

“Cessione dei Suoi dati personali a Terzi per finalità di Marketing

La Banca potrà cedere i Suoi dati personali ad altre società terze, comprese società controllate, società di marketing, aziende di ricerche di mercato e società di consulenza per loro autonomi trattamenti con finalità di marketing, le quali tratteranno i Suoi dati personali in qualità di titolari autonomi (“terzi cessionari”), fornendole le opportune informazioni sul rispettivo trattamento. In ogni caso, Lei potrà esercitare nei confronti dei Terzi Cessionari i suoi diritti, come elencati nel successivo paragrafo 7.

Base giuridica del trattamento: consenso dell’interessato.”

Dynamic Pricing



Cos'è? I prezzi si modificano in base ad alcune variabili
Chi usa questa tecnica del marketing?



Booking.com





LEGAL
HACKERS
FIRENZE

Alla ricerca dell'algoritmo perfetto:

- Margine minimo
- Magazzino
- Prezzi dei competitors
- Tempo

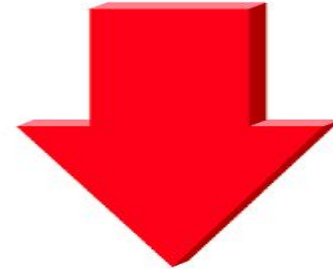


MARKETING 2.0

Machine learning+intelligenza artificiale



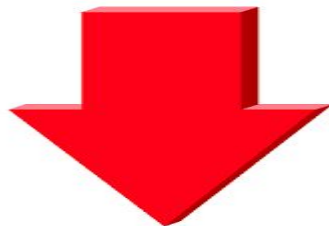
BIG DATA



MARKETING PREDITTIVO



MOTORI DI RACCOMANDAZIONE



Secondo report McKinsey, il 30% delle visualizzazioni di pagine su Amazon.com e l'80% dei film guardati su Netflix proviene dalle loro recommendations.



MARKET BASKET ANALYSIS

analizza il comportamento e le abitudini di acquisto dei consumatori rilevando di conseguenza combinazioni di prodotti/servizi molto frequenti

Risultato:

- genera correlazioni mirate tra prodotti
- facilita la valutazione su come disporre i vari articoli sulle pagine del sito di e-commerce



Attraverso l'utilizzo di software basati sul machine learning e sull'apprendimento automatico si acquisiscono costantemente nuove informazioni per migliorare le stime dei prezzi dei prodotti

TRA ETICA E DIRITTO

