



Cosa devono tener a mente tutti i collaboratori di PLASTURGICA per effettuare vendite all'interno dell'UE, e in particolar modo in Belgio, Francia, Gran Bretagna e Svizzera.

(Di [Hagen Meischner](#) - 2 settembre 2015)

Sii il primo a commentare!



Molti rivenditori online ritengono che, quando vendono merci in un Paese dell'UE, possono semplicemente applicare la legislazione del proprio Paese, anche quando sanno che, in principio, la legge applicabile è quella del Paese in cui avviene la fornitura. A titolo d'esempio, molti rivenditori credono che le norme in vigore nel loro Paese possano valere anche in Svizzera. Eppure, non è così semplice. A dire il vero, Bruxelles ha semplificato le norme del commercio online all'interno dell'UE con una serie di linee guida. Tuttavia, vi sono ancora disposizioni nazionali specifiche che devono essere osservate ed è il caso della Francia, del Belgio e della Gran Bretagna. **Il quadro giuridico è invece completamente diverso in Svizzera**, che non è un Paese dell'UE e ha la propria legislazione.

Andiamo con ordine. Inizieremo a spiegare il quadro giuridico dei Paesi dell'UE in cui avviene la fornitura (Belgio, Francia e Gran Bretagna) e poi proseguiremo con quello vigente in Svizzera. **Gli aspetti più importanti da ritenere per un rivenditore online sono le disposizioni che disciplinano la conclusione di contratti, i termini e le condizioni generali, la legislazione sui prezzi, le norme in materia di garanzia e**

l'uso obbligatorio della rispettiva lingua nazionale. Il diritto di recesso è stato completamente armonizzato nei Paesi dell'UE e, pertanto, non necessita di spiegazioni. A tutto ciò fa eccezione, naturalmente, la Svizzera, dove il diritto UE non si applica.

Francia

Tradizionalmente la Francia è un Paese che interviene in modo molto deciso sulla libertà contrattuale dei rivenditori al dettaglio sul piano della tutela dei consumatori.

Pertanto in Francia è previsto che una descrizione di prodotto in un negozio online debba essere considerata come **un'offerta contrattuale vincolante**. Questo aspetto è considerevolmente rilevante nella pratica. In linea di principio, per esempio, un rivenditore è obbligato a onorare informazioni inesatte sui prezzi. Le informazioni obbligatorie, che i rivenditori online devono far visualizzare nei loro negozi in rete, sono effettivamente armonizzate in tutta l'UE. Tuttavia, la Francia si spinge oltre richiedendo ai rivenditori online di **rendere edotti** i consumatori **delle disposizioni della legge in materia di garanzia** nei loro **termini e condizioni generali**. Qualora non vi provvedessero, saranno passibili di multa.

Le disposizioni **di legge in materia di prezzi** sono relativamente rigide. Pertanto, si applicano norme dettagliate obbligatorie agli sconti sugli articoli in liquidazione. Le violazioni sono punite dalle autorità per la concorrenza sotto forma di multe severe.

Le disposizioni **della legge in materia di garanzia per i consumatori** sono simili allo standard UE. Tuttavia, dal 2016, la regola dell'onere della prova relativo all'esistenza di un difetto alla ricezione delle merci, che incombe ai rivenditori online, sarà modificata. **Secondo le direttive UE, fino ad ora, vige la presunzione che il difetto esista già alla ricezione delle merci se questo si manifesta entro 6 mesi e viene segnalato al rivenditore online.**

Dal 2016, il suddetto periodo sarà esteso fino a 2 anni.

Tale estensione costituisce un notevole problema per i rivenditori online poiché, se desiderano difendersi contro i reclami dei consumatori, essi devono provare, entro 6 mesi dal momento della segnalazione del difetto, che il difetto in questione si è verificato solo dopo la ricezione delle merci. Questo potrebbe essere molto difficile, se non impossibile, in alcuni casi. La loro posizione di partenza peggiorerà considerevolmente con l'estensione del suddetto periodo a 2 anni. La Francia ha una legge a due livelli in materia di garanzia. Oltre alla legge in materia di garanzia dei consumatori, questi ultimi possono presentare reclamo per difetti occulti, ma, in tal caso, l'acquirente deve anche fornire la prova dell'esistenza di un difetto occulto. In queste circostanze, il periodo di garanzia di due anni inizia a decorrere solo dal momento della scoperta del difetto e non dal momento della consegna delle merci.

Infine, in Francia, **l'uso obbligatorio della lingua francese** è particolarmente importante per la struttura di un negozio online. Le violazioni sono punite con multe nei singoli casi. Inoltre, i consumatori possono invocare il fatto di non aver compreso informazioni che non siano scritte in francese, per es. quelle relative al diritto di annullamento che prevedono l'annullamento di un acquisto entro un anno.

Belgio

Il Belgio è (almeno dal punto di vista francese) la sorella minore della Francia. Molte norme in materia di commercio online sono simili a quelle vigenti in Francia.

Tuttavia, diversamente dalla Francia, le descrizioni di prodotto nei **negozi online non sono considerate un'offerta contrattuale vincolante** per i rivenditori online belgi. La legge belga è relativamente rigida quanto alla **validità dei termini e condizioni generali** dei rivenditori online. I rivenditori online devono assicurarsi che i clienti belgi possano completare la procedura d'ordine solo dopo aver dichiarato di aver letto e accettato i termini e le condizioni generali, altrimenti i termini e le condizioni generali non si applicano all'acquisto delle merci. La questione della lingua è particolarmente importante per **il Belgio. Dal momento che vi sono tre lingue ufficiali**, i rivenditori al dettaglio online devono fornire una clausola di "accettazione" ("opt-in") per l'applicazione dei termini e condizioni generali in **francese, olandese e tedesco**. Le informazioni obbligatorie che i rivenditori online devono far visualizzare sui loro siti web hanno una caratteristica specifica in Belgio. Ove non vige il diritto di annullamento, i rivenditori devono inserire sui loro siti web la seguente dichiarazione in grassetto (nelle tre lingue ufficiali): "L'acquirente non ha il diritto di recedere dalla vendita/dall'acquisto". Qualora questa informazione non dovesse apparire, gli acquirenti saranno considerati come titolari di un diritto di recesso.

Per quanto riguarda la **legge in materia di prezzi**, si applicano norme analoghe a quelle vigenti in Francia, in particolare per gli articoli in liquidazione. Sul piano dell'**etichettatura del prezzo**, la legge belga prevede espressamente che, in linea di principio, i costi di spedizione/consegna devono essere inclusi nel prezzo. Le disposizioni della **legge in materia di garanzia** sono simili a quelle vigenti in Francia. Anche in Belgio l'uso della lingua ufficiale è obbligatorio, il che è particolarmente difficile per via dell'esistenza di tre lingue ufficiali (francese, olandese, tedesco).

Gran Bretagna

La Gran Bretagna è l'antitesi della Francia, per così dire. La legge britannica interviene molto meno sulla libertà contrattuale dei rivenditori online. Quanto alla conclusione dei contratti e alla validità dei termini e condizioni generali, è stato adottato un approccio più favorevole per il rivenditore.

Tuttavia, la situazione cambia quando si parla di **legge in materia di prezzi e garanzia**.

I rivenditori online possono offrire sconti, ma solo se richiamano un prezzo di riferimento (il prezzo iniziale del medesimo rivenditore, il prezzo di un altro rivenditore, il prezzo consigliato o il prezzo del produttore). Sconti speciali per gli articoli in liquidazione e prezzi di lancio non devono essere applicati per un periodo superiore a un mese.

Le disposizioni della **legge in materia di garanzia** sono essenzialmente simili allo standard UE. Tuttavia, nella legge britannica, non vi è differenza tra merci usate e nuove. **I reclami in garanzia dei consumatori sono soggetti a un periodo di limitazione di 6 anni** (5 anni in Scozia) **dopo la ricezione delle merci.**

Svizzera

La Svizzera non è un Paese dell'UE e ha la propria legge contrattuale, che è essenzialmente più favorevole per i rivenditori. Vi sono caratteristiche specifiche per quanto attiene alle informazioni obbligatorie, al diritto di annullamento, alla legge sui prezzi, alla legge sulla responsabilità per danni da prodotti e alla legislazione in materia di importazioni.

La Svizzera non applica alcun **obbligo di informazione pre-contrattuale completa** riguardo alla presenza di rivenditori sul web, come avviene in Germania. Tuttavia, sotto molti aspetti, la Svizzera si è adeguata agli standard UE, perciò sembrerebbe opportuno applicare nel commercio online in Svizzera gli usuali obblighi di informazione previsti dalle norme UE. **In Svizzera, a differenza dell'UE, il diritto di annullamento non esiste.**

La **legge svizzera sull'etichettatura dei prezzi** è molto rigida e complicata. In linea di principio, deve essere indicato il prezzo finale, comprensivo di tasse e di dazi doganali. Tuttavia, a causa della complicata legge doganale svizzera, ciò è quasi impossibile senza un'assistenza professionale.

In Svizzera, **la pubblicità di sconti** è soggetta a norme rigide. I rivenditori online devono far visualizzare un prezzo di riferimento, inizialmente applicato, **o fare riferimento al prezzo praticato dai loro concorrenti**. Nel caso il prezzo di riferimento sia un loro precedente prezzo, si applica un periodo di sconto di 2 mesi.

Per quanto riguarda **la responsabilità per danni al prodotto**, in principio, i rivenditori online possono importare merci dall'UE in Svizzera, conformemente alle linee guida UE. Tuttavia, esistono numerose eccezioni, pertanto i rivenditori online devono chiedere consulenza professionale. Ciò vale specificamente per alcuni gruppi di prodotti, che sono soggetti a un **divieto di importazione in Svizzera** (tra cui, per esempio, alimenti, metalli preziosi e prodotti animali). Anche in questo caso, la consulenza professionale è essenziale.

Sull'autore:

Max-Lion Keller è avvocato e socio dello studio legale IT-Recht a Monaco, specializzato nel campo del diritto dell'e-commerce. IT-Recht protegge già molte migliaia di operatori di negozi online con i suoi testi legali che assicurano il rispetto delle regole, intendendo dire con ciò che è lo studio legale leader del mercato in termini di supporto costante ai rivenditori.

Inoltre, nell'ambito dei vantaggiosi servizi di aggiornamento dei termini e condizioni generali, IT-Recht fornisce testi legali che assicurano il rispetto delle regole a numerose piattaforme online nazionali ed estere: http://www.it-recht-kanzlei.de/Service/rechtstexte_fuer_onlineshops.php