



**Aspetti contrattuali e condizioni
di utilizzo di una piattaforma
collaborativa.**

Cosa sapere e come affrontarli

Introduzione

RAPPORTO GIURIDICO – La relazione tra soggetti disciplinata dall'ordinamento giuridico

CONTRATTO – l'accordo che due o più parti concludono nel costituire, regolare o estinguere un rapporto giuridico patrimoniale

AUTONOMIA DELLE PARTI e LA LEGGE - Alle parti è riconosciuta amplissima discrezione ed autonomia tuttavia la legge interviene a:

- Integrare il contenuto del contratto qualora le parti abbiano 'lasciato dei buchi' o violato norme che la legge considera inderogabili
- Interpretare il contratto in caso di dubbi e controversie interpretative

Perché un intervento sui contratti in un convegno sulla sharing economy?

RILEVANZA PER LE PIATTAFORME

- ◆ Limitare l'applicazione integrativa delle norme di legge che, data la complessità e variabilità della struttura contrattuale, potrebbero non corrispondere alla reale volontà delle parti
- ◆ Strumento per la costruzione della reputazione, fiducia e appartenenza degli utenti
- ◆ Garantire la efficacia e validità delle limitazioni di responsabilità

Scopo

Individuare l'impianto normativo al quale le piattaforme devono rivolgersi per la gestione degli aspetti legali e contrattuali

BEST PRACTICE

I differenti rapporti contrattuali che si instaurano in una transazione di sharing economy

CONTRATTO A MONTE (CONTRATTO UPSTREAM) – concluso online tra la piattaforma e gli utenti per il solo fatto che questi accedono ai servizi – ha ad oggetto i servizi messi a disposizione dalla stessa

CONTRATTO A VALLE (CONTRATTO DOWNSTREAM) - concluso non necessariamente online tra gli utenti della piattaforma – ha ad oggetto i beni e i servizi offerti dagli utenti attraverso la piattaforma stessa

L'oggetto di entrambi i contratti dipende essenzialmente dai modelli di business concretamente implementati dalle piattaforme e che, seguendo una un classificazione proposta dalla Agenzia Esecutiva per i Consumatori, la Salute e l'Agricoltura della Commissione Europea, possono essere semplificai in:

Bachecca di annunci

- Caratterizzato dal ruolo passivo della piattaforma che non interviene né interferisce nella conclusione del contratto tra gli utenti ai quali è lasciata ogni autonomia

Gestione attiva

- Nel quale la piattaforma facilita e gestisce in maniera attiva tra la domanda e l'offerta, gestisce e favorisce la fiducia dell'utente attraverso sistemi di rating o strumenti avanzati di ricerca e selezione, influenzando le transazioni finali

Controllo

- Caratterizzato dal coinvolgimento diretto delle piattaforme che definiscono termini e condizioni delle transazioni, gestiscono i pagamenti, monitorizzano il corretto adempimento delle prestazioni da parte degli utenti, gestiscono le cancellazioni e, in alcuni casi, intervengono nelle dispute
-

Codice Civile

Contratto
Upstream

Contratto
Downstream

Norme relative a:

- Conoscibilità condizioni
- Conclusione del contratto
- Efficacia
- Esecuzione delle prestazioni
- Responsabilità contrattuale ed extracontrattuale

D. Lgs. 70/2003

Decreto E-commerce

Applicabile a chiunque, persona fisica o giuridica, presti un servizio della società dell'informazione



Tutte le attività economiche svolte online e qualsiasi servizio prestato, normalmente dietro retribuzione, a distanza per via elettronica e a richiesta individuale di un soggetto che, a scopi professionali e non, utilizza il servizio per ricercare o rendere accessibili informazioni

Stando alla definizione, il Decreto E-Commerce sembra dover trovare applicazione non solo in relazione al Contratto Upstream, ma anche in relazione al contratto Downstream nei confronti degli utenti fornitori professionisti

D. Lgs. 206/2005

Codice del Consumo

Consumatore



Persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta

Professionista



Persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale ovvero un suo intermediario

Il Codice del Consumo sembra dover trovare applicazione non solo in relazione al Contratto Upstream, in relazione al contratto Downstream ogni qualvolta questo non sia un rapporto P2P

Informazioni generali

Facilmente accessibili in modo diretto e permanente

- ✓ Nome, denominazione o ragione sociale;
- ✓ Domicilio o sede legale;
- ✓ Estremi che permettono di contattarla rapidamente e di comunicare direttamente ed efficacemente con la stessa;
- ✓ Il numero di iscrizione al repertorio delle attività economiche, REA, o al Registro delle Imprese;
- ✓ Il numero di partita IVA o altro numero di identificazione considerato equivalente;
- ✓ Indicazione in modo chiaro ed inequivocabile dei prezzi e delle tariffe dei servizi forniti, evidenziando se comprendo le imposte e/o altri elementi aggiuntivi da specificare.

Anche fornitore downstream



Informazioni precontrattuali

Prima dell'invio dell'ordine all'utente devono essere fornite, in modo chiaro, comprensibile ed inequivocabile, le seguenti informazioni:

- ✓ le varie fasi tecniche da seguire per la conclusione del contratto;
- ✓ il modo in cui il contratto concluso sarà eventualmente archiviato e le relative modalità di accesso;
- ✓ i mezzi tecnici messi a disposizione dell'utente per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine;
- ✓ gli eventuali codici di condotta e come accedervi in via telematica;
- ✓ l'indicazione degli strumenti di composizione delle controversie;



Upstream
e
Downstream

Informazioni precontrattuali

Rapporto downstream B2C – fornitore professionista - al consumatore dovranno essere fornite anche le seguenti informazioni relative al contratto downstream:

- ✓ identità, indirizzo e contatti del fornitore del servizio/bene;
 - ✓ le caratteristiche principali del servizio/bene;
 - ✓ prezzo del servizio/bene oggetto del contratto downstream, comprensivo delle imposte e l'indicazione delle eventuali spese ulteriore che potrebbero essere richieste (ie. Spedizione/trasporto o altro);
 - ✓ modalità di pagamento e di ogni altra forma di esecuzione del contratto downstream;
 - ✓ i termini e le procedure per esercitare il diritto di recesso eventualmente previsto dalla normativa.
-

Conferma

Il prestatore, senza ingiustificato ritardo, deve accusare ricevuta dell'ordine del destinatario con:

- ✓ un riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto,
 - ✓ le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del bene o del servizio
 - ✓ l'indicazione dettagliata del prezzo, dei mezzi di pagamento e delle imposte applicabili
 - ✓ Le informazioni relative al recesso
-

Principi generali di condotta

- ✓ al momento della conclusione del contratto, le condizioni generali devono essere conoscibili;
 - ✓ le clausole e le condizioni generali del contratto devono essere leggibili e messe a disposizione in modo che ne sia consentita all'utente la memorizzazione e la riproduzione;
 - ✓ le informazioni fornite agli utenti devono essere espresse in modo chiaro e comprensibile;
 - ✓ le pratiche commerciali devono essere ispirate ai principi di buona fede, correttezza e lealtà;
 - ✓ i rapporti devono essere basati sui principi di correttezza, trasparenza ed equità;
 - ✓ tutte le informazioni devono essere disponibili almeno in lingua italiana;
 - ✓ non devono essere fornite informazioni non vere ovvero che, se pur di fatto corrette, in qualsiasi modo, anche nella loro presentazione complessiva, inducano o siano idonee ad indurre in errore il consumatore medio riguardo, inter alia, la portata degli impegni della piattaforma, la sponsorizzazione o l'approvazione diretta o indiretta della piattaforma e/o del fornitore del servizio downstream, il prezzo o il modo in cui questo è calcolato, la natura, le qualifiche e i diritti della piattaforma.
-

I documenti contrattuali di una piattaforma collaborativa

TERMINI E CONDIZIONI *(o comunque definite)*

Comunque venga chiamato si tratta sostanzialmente del documento con cui le piattaforme intendono unilateralmente regolare, *inter alia*:

- i doveri dell'utente nell'utilizzare i servizi della piattaforma;
- alcuni aspetti del rapporto downstream fra cui solitamente le modalità di determinazione e di pagamento del prezzo, le modalità di esecuzione della prestazione e la facoltà di recesso;
- la propria responsabilità nei confronti degli utenti e dei terzi

Si tratta spesso dell'unico 'documento contrattuale' al quale le piattaforme affidano la regolamentazione dei rapporti con gli utenti e fra gli utenti

Termini e Condizioni

Conoscibili al momento della conclusione del contratto con l'uso della normale diligenza e tenuto conto delle peculiari caratteristiche dello strumento di comunicazione utilizzato.

Collocazione

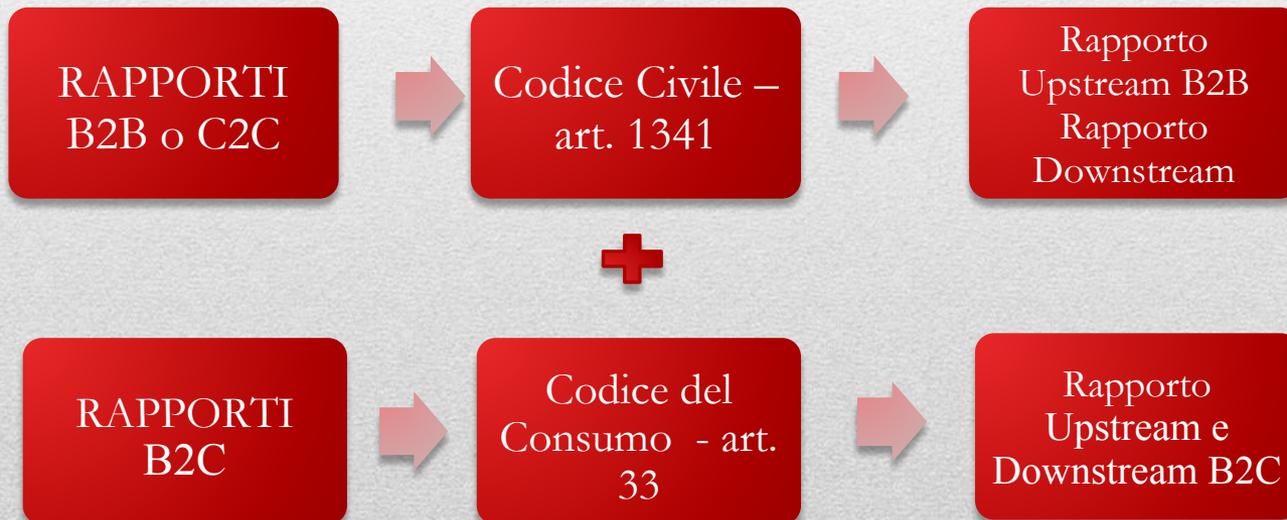
- contenute in altre schermate del sito o in pagine di secondo livello, purché venga dato risalto al richiamo e la postazione contenente la clausola richiamata sia accessibile mediante link
- il sito deve essere organizzato in modo tale che non sia possibile approvare il testo contrattuale se non dopo essere passati dalla pagina contenente le clausole contrattuali ed avere confermato l'avvenuta lettura

Intellegibilità

- Per formulazione, linguaggio e impianto grafico
-

Clausole Vessatorie

Clausole che risultano particolarmente gravose per la parte che non ha predisposto le condizioni generali mettendola in una situazione di particolare svantaggio rispetto all'altra parte e per la cui efficacia la legge richiede l'esistenza di particolari condizioni



Codice Civile

Elenco esaustivo

- a favore del venditore:
 - limitazioni di responsabilità;
 - facoltà di recedere dal contratto o di sospenderne l' esecuzione.
- a carico del cliente:
 - decadenze;
 - limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi;
 - tacita proroga o rinnovazione del contratto;
 - clausole compromissorie o deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria

Sottoscrizione specifica per iscritto

CLICK SPECIFICO o RICHIAMO SPECIFICO

Codice del consumo

LE CLAUSOLE VESSATORIE SONO NULLE

Sono vessatorie tutte le clausole che determinano a carico del consumatore **un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi che derivano dal contratto**, fra cui quelle che mirano a:

- escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale;
 - prevedere 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
 - imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di penale manifestamente eccessiva
 - consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso
 - prevedere l'adesione del consumatore come estesa a clausole che non ha avuto, di fatto, la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto
-

Altri documenti

RIEPILOGO ORDINE

- ✓ identità, indirizzo e contatti del fornitore del servizio/bene;
- ✓ le caratteristiche principali del servizio/bene;
- ✓ prezzo del servizio/bene, comprensivo delle imposte e l'indicazione delle eventuali spese ulteriore che potrebbero essere richieste (ie. Spedizione/trasporto o altro);
- ✓ modalità di pagamento e di ogni altra forma di esecuzione del contratto downstream;
- ✓ i termini e le procedure per esercitare il diritto di recesso eventualmente previsto dalla normativa.

CONFERMA D'ORDINE

- ✓ un riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto,
 - ✓ le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del bene o del servizio
 - ✓ l'indicazione dettagliata del prezzo, dei mezzi di pagamento e delle imposte applicabili
 - ✓ Le informazioni relative al recesso
-