

# **CODICE DI CONDOTTA**

## **PER L'ESERCIZIO DEL COMMERCIO ELETTRONICO**

### **Sommario**

<b>1.0 PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>2</b>
1.1 Natura del Codice .....	2
1.2 Finalità 2 .....	
1.3 Soggetti vincolati.....	2
<b>2.0 NORME DI COMPORTAMENTO.....</b>	<b>2</b>
2.1 Art. 1 Natura, oggetto del contratto e legge applicabile .....	2
2.2 Art. 2 Qualificazione dei soggetti e loro identificazione .....	3
2.3 Art. 3 Informazioni scritte al consumatore.....	3
2.4 Art. 4 Pubblicità veritiera e protezione dei minori .....	3
2.5 Art. 5 Limiti all'esercizio della pubblicità comparativa .....	4
2.6 Art. 6 Tempo e Luogo della Conclusione del contratto.....	4
2.7 Art. 7 Esercizio del diritto di recesso e casi di esclusione.....	5
2.8 Art.8 Esecuzione del contratto .....	6
2.9 Art.9 Modalità di pagamento.....	6
2.10 Art.10 Assistenza post vendita.....	6
2.11 Art.11 Reclami.....	6
2.12 Art.12 Clausola risolutiva espressa.....	6
2.13 Art. 13 Clausola compromissoria: risoluzione alternativa delle controversie.....	7
<b>3.0 SICUREZZA DELLE TRANSAZIONI E RESPONSABILITA' DEL PROVIDER.....</b>	<b>7</b>
3.1 Art. 14 Tutela della sicurezza della transazione e riservatezza dei dati personali.....	7
3.2 Art. 15 Tutela dei dati personali .....	7
<b>4.0 ORGANI E LORO COMPETENZE .....</b>	<b>7</b>
4.1 Art. 16 Authority .....	7
4.2 Art. 17 Organo di conciliazione.....	8
4.3 Art. 18 Organo giudicante.....	8
4.4 Art. 19 Autorità di nomina .....	8
<b>5.0 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE.....</b>	<b>9</b>
5.1 Art. 20 Tentativo di conciliazione .....	9
5.2 Art. 21 Clausola compromissoria.....	9
<b>6.0 NORME PROCEDURALI .....</b>	<b>9</b>
6.1 Art. 22 Procedimento di conciliazione .....	9
6.2 Art. 23 Procedimento dinanzi all'organo giudicante.....	10
6.3 Art. 24 Obbligatorietà delle decisioni.....	11
<b>7.0 ATTIVITA' DI VIGILANZA.....</b>	<b>11</b>
7.1 Art. 25 Segnalazioni ed istanze.....	11
7.2 Art. 26 Procedimento disciplinare .....	12
7.3 Art. 27 Provvedimenti cautelari .....	12
7.4 Art. 28 Sanzioni applicabili.....	13
<b>8.0 DISPOSIZIONI FINALI .....</b>	<b>13</b>
8.1 Art. 29 Indipendenza ed autonomia del procedimento disciplinare.....	13
8.2 Art. 30 Imperatività della legge italiana .....	13

## **1.0 PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 1.1 Natura del Codice: fermo restando quanto previsto dalla legge italiana inderogabile, il presente Codice ha natura convenzionale;**
- 1.2 Finalità: il presente Codice persegue prevalentemente la finalità di disciplinare il rapporto contrattuale tra fornitori di beni e/o servizi e gli acquirenti e/o fruitori dei medesimi affinché siano garantiti i seguenti principi:**
1. Identificazione dei fornitori , della natura e qualità dei contenuti dell'offerta;
  2. Pubblicità veritiera dei beni e/o servizi e protezione minori;
  3. Esercizio del diritto di recesso;
  4. Assistenza post-vendita;
  5. Celerità, conciliazione ed eventuale arbitrato come metodi di risoluzione delle eventuali controversie, facoltativa per i consumatori;
  6. Sicurezza delle transazioni e riservatezza dei dati personali;
  7. Attività di vigilanza volta all'osservanza da parte dei fornitori delle norme del presente Codice ed eventuale procedimento disciplinare, in caso, di violazione.
- 1.3 Soggetti vincolati: fornitori che esercitano il commercio elettronico attraverso il mall denominato Partneresse.**

## **2.0 NORME DI COMPORTAMENTO**

### **2.1 Art. 1**

#### **Natura, oggetto del contratto e legge applicabile**

1. I contratti conclusi o perfezionati attraverso la sottoscrizione dei moduli d'ordine pubblicati on-line, rientrano nel genere dei c.d. contratti a distanza.
2. Essi si caratterizzano dalla proposta del fornitore nella forma dell'offerta al pubblico e dall'accettazione da parte dei consumatori e/o soggetti diversi dai consumatori di tale offerta.
3. I contratti hanno ad oggetto beni o servizi venduti nell'ambito di un sistema di commercio telematico.
4. È assolutamente vietata la vendita all'asta e la vendita nei confronti dei minorenni.
5. Sono assolutamente esclusi dalla vendita :
  - 5.a I beni e/o servizi vietati dalla legge o, comunque contrari all'ordine pubblico ed al buon costume;
  - 5.b I beni immobili ed aziende;
  - 5.c I servizi finanziari.
6. Ai contratti conclusi si applica la legge italiana.

## **2.2 Art. 2**

### **Qualificazione dei soggetti e loro identificazione**

1. Per fornitore (merchant) si intende la persona fisica o giuridica che nei contratti a distanza agisce nell'ambito della propria attività professionale, dopo aver ottenuto tutte le autorizzazioni richieste dalla legge per l'esercizio del commercio elettronico;
2. Per consumatore (retail buyer) si intende la persona fisica che agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta;
3. Per soggetti diversi dal consumatore (corporate buyer) si intendono tutti coloro che agiscono per scopi riferibili all'ambito della propria attività professionale.

## **2.3 Art. 3**

### **Informazioni scritte al consumatore**

1. L'offerta al pubblico predisposta dai fornitori nei moduli d'ordine on-line, è caratterizzata e garantita da precise e chiare informazioni scritte in lingua italiana che vengono di seguito elencate:
  - 1.a identità e indirizzo geografico del fornitore; ogni fornitore pubblica il proprio indirizzo geografico identificativo della sede legale e/o operativa della propria azienda, con i propri recapiti ed estremi di iscrizione alla Camera di Commercio (per le aziende per le quali essa è richiesta); comunica, altresì, eventuali informazioni in ordine al periodo di presenza sul mercato ed ogni altra eventuale comunicazione sulla struttura della azienda (es. rete di vendita);
  - 1.b caratteristiche principali ed essenziali del bene o del servizio nonché relativo codice identificativo per una migliore identificazione nella scelta;
  - 1.c prezzo del bene o del servizio, comprese tutte le tasse o le imposte;
  - 1.d spese di trasporto e/o consegna;
  - 1.e modalità e tempi del pagamento, della consegna del bene o della prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto;
  - 1.f modalità e tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;
  - 1.g durata della validità dell'offerta e del prezzo;
  - 1.h esistenza del diritto di recesso e casi di esclusione;
  - 1.i informazioni sui servizi di assistenza post-vendita e sulle garanzie commerciali;
  - 1.j reclami;
  - 1.k clausola risolutiva espressa;
  - 1.l clausola compromissoria, per la risoluzione alternativa delle controversie;
  - 1.m tutela dei dati personali e della riservatezza.

## **2.4 Art. 4**

### **Pubblicità veritiera e protezione dei minori**

1. Qualsiasi forma di pubblicità diffusa da parte del fornitore per mezzo del presente sistema telematico è rivolta solo ed esclusivamente a promuovere la vendita di beni o la presentazione dei servizi oggetto dell'offerta al pubblico.
2. La pubblicità diffusa in ogni punto vendita telematica deve essere veritiera.
  - 2.a È assolutamente vietata ogni forma di pubblicità che in qualsiasi modo induca in errore o possa indurre in errore pregiudicando il comportamento economico del

- destinatario ovvero che possa pregiudicare, per questo motivo, l'attività economica di un concorrente interno al predetto mall;
- 2.b È, altresì, assolutamente vietata ogni forma di pubblicità che diffondendo prodotti o servizi pone o può porre in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori ed ometta di segnalare tale profilo in modo da indurre i consumatori a trascurare le normali regole di prudenza e vigilanza.
  - 2.c È, infine, assolutamente vietata ogni forma di pubblicità che diffondendo prodotti o servizi possa anche, indirettamente, minacciare la sicurezza dei minori.
3. La pubblicità deve, in ogni caso, distinguersi, anche per la sua espressione o composizione grafica, dai contenuti dell'offerta al pubblico o dai moduli d'ordine pubblicati nel presente mall.

## **2.5 Art. 5**

### **Limiti all'esercizio della pubblicità comparativa**

1. È vietata ogni forma di pubblicità comparativa, ossia ogni forma di pubblicità che identifichi in modo esplicito o implicito un concorrente o beni o servizi offerti dal medesimo, salvo che siano osservate le seguenti condizioni:
  - 1.a individui un confronto fra beni o servizi, o loro caratteristiche essenziali, che soddisfino gli stessi bisogni o si propongono gli stessi obiettivi;
  - 1.b non sia ingannevole ai sensi dell'art.4 punto 2.a/b/c
  - 1.c non causi discredito o denigrazione o confusione di marchi, denominazioni commerciali, domini e/o ad altri segni distintivi, beni, servizi o attività di un concorrente;
  - 1.d non tragga indebitamente vantaggio dalla notorietà connessa al marchio, alla denominazione commerciale, domini e/o ad altri segni distintivi di un concorrente o alle denominazioni di origine di prodotti concorrenti;
  - 1.e non presenti un bene o un servizio come imitazione o contraffazione di beni o servizi tutelati da un marchio o da una denominazione commerciale depositati.

## **2.6 Art. 6**

### **Tempo e Luogo della Conclusione del contratto**

1. Il contratto si considera concluso nel momento in cui il fornitore riceve comunicazione dell'accettazione del modulo d'ordine o dell'eventuale preventivo richiesto dall'acquirente e/o fruitore del servizio e nel luogo od indirizzo geografico ove ha sede il fornitore.
2. L'accettazione è operata dall'acquirente dei beni e/o fruitore del servizio attraverso l'inoltro accettato nella forma del cd. "point and click" oppure con l'accettazione dell'eventuale preventivo richiesto dall'acquirente e/o fruitore del servizio. Ad ulteriore garanzia dell'acquirente, è previsto nel modulo d'ordine on-line debitamente compilato un sistema del cd. triplice click affinché la volontà dell'acquirente e/o del fruitore del servizio sia chiara ed inequivoca.
3. A conferma della ricezione dell'ordine, ogni fornitore nelle 48 ore successive, trasmette e-mail all'acquirente e/o fruitore del servizio a conferma della già avvenuta conclusione del contratto.

4. Nell'ipotesi in cui per la natura e/o quantità e/o qualità del bene e/o servizio, l'acquirente e/o fruitore del servizio inoltrasse una richiesta (in qualsiasi forma ovvero utilizzasse il modulo di preventivazione) non contemplata dal modulo d'ordine, il contratto si perfezionerà sempre ai sensi dei commi 1 e 2 del presente articolo, previo accettazione da parte dell'acquirente e/o fruitore del servizio della proposta o del preventivo predisposto dal fornitore.
5. La revoca dell'offerta da parte del fornitore è valida solo se giunge a conoscenza prima dell'accettazione da parte dell'acquirente e/o fruitore del servizio.

## **2.7 Art. 7**

### **Esercizio del diritto di recesso e casi di esclusione**

1. Nei moduli d'ordine online è previsto per il consumatore l'esercizio del diritto di recesso, a suo insindacabile motivo, entro 10 giorni lavorativi decorrenti:
  - 1.a per i beni, dal giorno del loro ricevimento qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa;
  - 1.b per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto, purché non oltre il termine di 3 mesi dalla conclusione stessa.
2. Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro il termine previsto, di una comunicazione scritta all'indirizzo geografico della sede del fornitore mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.
3. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex e/o fax, o e-mail, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento con spedizione entro le 48 ore successive.
4. Qualora sia avvenuta la consegna del bene, il consumatore è tenuto a restituirlo o a metterlo a disposizione del fornitore o della persona da questi designata, secondo le modalità ed i tempi previsti dal contratto. Il termine per la restituzione del bene non può comunque essere inferiore a dieci giorni lavorativi decorrenti dalla data del ricevimento del bene. Le spese dovute dal consumatore per l'esercizio del diritto di recesso a norma del presente articolo sono esclusivamente quelle dirette di restituzione del bene al mittente.
5. Se il diritto di recesso è esercitato dal consumatore conformemente alle disposizioni del presente articolo, il fornitore è tenuto al rimborso delle somme versate dal consumatore. Il rimborso deve avvenire gratuitamente, entro trenta giorni dalla data in cui il fornitore è venuto a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore.
6. Il diritto di recesso non è previsto:
  - 6.a Per i contratti di fornitura di generi alimentari, di bevande o di altri beni per uso domestico di consumo corrente forniti al domicilio del consumatore, al suo luogo di residenza o al suo luogo di lavoro;
  - 6.b Per i contratti di fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati o che, per loro natura, non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi rapidamente;
  - 6.c Per i contratti di fornitura di prodotti audiovisivi o di software sigillati, aperti dal consumatore;
  - 6.d Per i contratti di fornitura di giornali, periodici e riviste;

- 6.e Per i contratti di fornitura di servizi di scommesse e lotterie;
- 6.f Per i contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero, quando all'atto della conclusione del contratto il fornitore si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito.
- 6.g Quando l'acquirente e/o fruitore dei servizi non può qualificarsi come consumatore.

## **2.8 Art.8**

### **Esecuzione del contratto**

1. Salvo diversa pattuizione anche per la natura della prestazione, il fornitore provvede all'esecuzione del contratto entro 30 giorni a decorrere dal giorno successivo a quello in cui l'acquirente e/o fruitore del servizio ha accettato la proposta e trasmesso l'ordine al fornitore.
2. In caso di mancata esecuzione da parte del fornitore, dovuta alla indisponibilità, anche temporanea, del bene o del servizio richiesto, il fornitore, entro il termine predetto di 30 giorni, informa per iscritto o via e-mail l'acquirente e/o fruitore del servizio e provvederà al rimborso delle somme eventualmente già corrisposte per il pagamento della fornitura.
3. Soltanto con il consenso dell'acquirente e/o fruitore del servizio, il fornitore può adempiere eseguendo una fornitura diversa da quella pattuita, anche se di valore e qualità equivalenti o superiori.

## **2.9 Art.9**

### **Modalità di pagamento**

1. I pagamenti possono avvenire con le modalità previste dai moduli d'ordine on-line; in ogni caso ogni sistema di pagamento è improntato alla sicurezza della operazione.

## **2.10 Art.10**

### **Assistenza post vendita**

1. Ogni fornitore indica nel modulo d'ordine on-line le caratteristiche dell'assistenza post vendita, provvedendo a comunicare i tempi e le forme di intervento anche segnalando gli eventuali centri di assistenza dislocati sul territorio.

## **2.11 Art.11**

### **Reclami**

1. Fermo restando quanto previsto dalla legge, ogni fornitore contempla nel modulo d'ordine on-line, i tempi e le forme per la denuncia degli eventuali vizi dei beni acquistati e/o disservizi oggetto di fruizione.

## **2.12 Art.12**

### **Clausola risolutiva espressa**

1. Ogni fornitore contempla nel modulo d'ordine on-line la risoluzione di diritto nei casi più gravi di inadempimento del contratto.

### **2.13 Art. 13**

#### **Clausola compromissoria: risoluzione alternativa delle controversie**

1. Per ogni eventuale controversia che dovesse insorgere fra fornitore e consumatore è prevista la facoltà di ricorrere a mezzi alternativi di risoluzione delle controversie nelle forme previste dal successivo articolo.
2. Qualora il consumatore non si avvallesse di tale facoltà, il foro competente sarà quello di residenza dello stesso consumatore.
3. La previsione di cui al precedente punto 1. è obbligatoria per tutte le eventuali controversie che dovessero insorgere tra fornitore e soggetti diversi dal consumatore.

## **3.0 SICUREZZA DELLE TRANSAZIONI E RESPONSABILITA' DEL PROVIDER**

### **3.1 Art. 14**

#### **Tutela della sicurezza della transazione e riservatezza dei dati personali**

1. Il sistema telematico attraverso il quale vengono effettuate le transazioni utilizza protocolli HTTPS e SSL con la conseguenza che sono adottate tutte le misure idonee a garantire la sicurezza dei dati al fine di prevenire la lesione del diritto alla riservatezza derivante da accessi e/o trattamenti non autorizzati, distruzione o perdita dei dati personali.
2. Il provider, non avendo alcun ruolo di intermediazione, non è assolutamente responsabile per ogni e qualsiasi pregiudizio dovesse derivare all'acquirente e/o fruitore del servizio per effetto delle transazioni concluse all'interno del presente mall, né è responsabile, sia civilmente che penalmente, per l'attività commerciale svolta dagli stessi fornitori, anche con riferimento ai contenuti dei messaggi pubblicitari pubblicati da ciascun punto vendita, essendo il fornitore unico ed esclusivo operatore del proprio spazio web.

### **3.2 Art. 15**

#### **Tutela dei dati personali**

1. I dati personali dell'acquirente e/o fruitore del servizio vengono raccolti per adempiere gli obblighi contrattuali contenuti nel modulo d'ordine on-line.
2. I dati sono trattati elettronicamente nel rispetto della normativa vigente e previa informativa di quanto previsto dagli artt. 10 e 13 L.675/96.

## **4.0 ORGANI E LORO COMPETENZE**

### **4.1 Art. 16**

#### **Authority**

1. L'attività di vigilanza sull'osservanza da parte dei fornitori del presente codice di condotta è demandata all'Authority a disposizione all'indirizzo e-mail [authority@partneresse.com](mailto:authority@partneresse.com) e fax 02/700521344.
2. Detto organo è designato dal gestore del mall, su parere dell'Istituto per l'Arbitrato ([www.arbitrato.org](http://www.arbitrato.org)) ed ha competenze di indagine, controllo e verifica senza formalità,

nonché funzione giudicante nei procedimenti disciplinari, il tutto secondo le successive disposizioni previste agli artt.25, 26, 27, e 28

#### **4.2 Art. 17**

##### **Organo di conciliazione**

1. L'attività di conciliazione delle controversie insorgenti tra fornitori e utenti in applicazione della clausola compromissoria contenuta nei moduli on-line, è svolta da un professionista nominato dall'Istituto per l'Arbitrato ([www.arbitrato.org](http://www.arbitrato.org)) con competenze secondo le disposizioni contenute nel successivo art. 22.

#### **4.3 Art. 18**

##### **Organo giudicante**

1. La risoluzione delle controversie insorgenti tra fornitori e utenti in applicazione della clausola compromissoria contenuta nei moduli on-line, è demandata, in caso di esito negativo del tentativo di conciliazione svolto dall'Organo di conciliazione, ad un arbitro, professionista specializzato nel settore giuridico e degli arbitrati, nominato per ogni procedura dall'Istituto per l'Arbitrato ([www.arbitrato.org](http://www.arbitrato.org)) con competenze e secondo le disposizioni contenute nei successivi artt.22 e 23.

#### **4.4 Art. 19**

##### **Autorità di nomina**

1. Alla designazione dell'Authority, provvede d'ufficio il gestore del mall, su parere dell'Istituto per l'Arbitrato ([www.arbitrato.org](http://www.arbitrato.org))
2. Alla designazione dell'organo di conciliazione e dell'organo giudicante, provvede d'ufficio l'Istituto per l'Arbitrato ([www.arbitrato.org](http://www.arbitrato.org)) secondo le norme contemplate nel Regolamento dell'associazione e, comunque, nel rispetto del principio di imparzialità e trasparenza.
3. L'Istituto per l'Arbitrato è disponibile all'indirizzo e-mail [segreteria@arbitrato.org](mailto:segreteria@arbitrato.org) e fax 02/700521277.

## **5.0 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

### **5.1 Art. 20**

#### **Tentativo di conciliazione**

1. Le controversie che dovessero insorgere in ordine alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione dei contratti conclusi tra utenti e fornitori, sono assoggettati al preliminare, unico ed obbligatorio tentativo di conciliazione dinanzi all'Organo di conciliazione, in forza di clausola compromissoria inserita nei citati moduli d'ordine pubblicati on-line, salvo quanto previsto dall'art.13 per chi riveste la qualità di consumatore.

### **5.2 Art. 21**

#### **Clausola compromissoria**

1. Le controversie che dovessero insorgere in ordine alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione dei contratti conclusi tra utenti e fornitori, per le quali è risultato inutile il tentativo di conciliazione, sono deferite all'Organo giudicante, mediante clausola compromissoria inserita nei citati moduli d'ordine pubblicati on-line, salvo quanto previsto dall'art.13 per chi riveste la qualità di consumatore.

## **6.0 NORME PROCEDURALI**

### **6.1 Art. 22**

#### **Procedimento di conciliazione**

1. In ordine alle controversie sulla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione dei contratti conclusi tra fornitore e utente, il contraente interessato promuove il tentativo di conciliazione inviando l'istanza di nomina dell'organo di conciliazione a mezzo e-mail o tramite fax all'Istituto per l'Arbitrato disponibile all'indirizzo [segreteria@arbitrato.org](mailto:segreteria@arbitrato.org) od al fax 02/700521277.
2. L'Istituto per l'Arbitrato, quale Autorità di nomina, provvede secondo il proprio Regolamento a nominare l'Organo di conciliazione al quale inoltrerà l'istanza di cui al precedente punto 1.
3. L'organo di conciliazione nominato, richiamando l'atto di designazione e previa comunicazione del proprio indirizzo e-mail e fax alle parti, inviterà le stesse ad esporre, sempre via e-mail o tramite fax, le rispettive osservazioni e richieste entro il termine di gg.10 dall'avvenuta nomina: qualora a promuovere il tentativo di conciliazione sia un fornitore nei confronti di un acquirente e/o fruitore del servizio che riveste la qualità di consumatore, l'Organo di conciliazione comunicherà, altresì, a quest'ultimo il carattere facoltativo della procedura di conciliazione affinché possa scegliere, in alternativa, l'eventuale ricorso all'Autorità Giudiziaria.
4. Nel corso del procedimento di conciliazione, le parti hanno la facoltà di farsi assistere da un avvocato legalmente esercente.

5. L'organo di conciliazione, ove lo ritenga necessario, può disporre la conferenza personale delle parti.
6. L'organo di conciliazione esperisce il tentativo di conciliazione senza formalità entro il termine massimo di 10 gg. decorrenti dalla ricezione di quanto previsto al precedente punto 3, salvo che sia disposta la conferenza personale delle parti.
7. All'esito del tentativo l'organo di conciliazione, ove questo sia positivo, redige l'atto di transazione che viene trasmesso alle parti a mezzo e-mail o fax in duplice originale per la sottoscrizione: l'atto, sottoscritto, deve essere inviato a mezzo del servizio postale all'indirizzo indicato dall'organo di conciliazione nel termine di 10 gg. dalla ricezione.
8. Con l'atto di transazione che esaurisce il tentativo di conciliazione l'organo di conciliazione liquida il proprio compenso pari al 5% del valore della controversia e lo pone a carico solidale delle parti.
9. L'inerzia e/o mancata osservanza dei termini previsti per le parti dal presente articolo, determina l'esito negativo del tentativo di conciliazione
10. Ove il tentativo abbia esito negativo, con proprio provvedimento, dichiara l'inutilità del tentativo, comunicandolo, via e-mail o tramite fax alle parti.

## 6.2 Art. 23

### Procedimento dinanzi all'organo giudicante

1. In ordine alle eventuali controversie sulla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione dei contratti conclusi tra fornitore ed utente, il contraente interessato, dopo aver preso atto dell'inutile tentativo di conciliazione, promuove il giudizio depositando l'istanza di nomina dell'organo giudicante a mezzo e-mail o tramite fax all'Istituto per l'Arbitrato disponibile all'indirizzo [segreteria@arbitrato.org](mailto:segreteria@arbitrato.org) od al fax 02/700521277 allegando il verbale attestante l'esito negativo del tentativo di conciliazione.
2. L'Istituto per l'Arbitrato, quale Autorità di nomina, provvede secondo il proprio Regolamento a nominare l'arbitro al quale inoltrerà l'istanza di cui al precedente punto 1.
3. L'arbitro nominato, richiamando l'atto di designazione e previa comunicazione del proprio indirizzo e-mail e fax alle parti, invita la parte ricorrente a trasmettere via e-mail o tramite fax, l'istanza di cui al successivo punto 5.
4. In tale giudizio è obbligatoria l'assistenza di un avvocato legalmente esercente.
5. L'istanza, corredata dei documenti ritenuti utili ai fini della decisione oltre alla documento di cui al punto 10 dell'Art.22, deve essere inviata all'Organo giudicante a mezzo e-mail o tramite fax e deve contenere le ragioni di fatto e di diritto poste a fondamento della domanda, nonché le relative richieste istruttorie e relative conclusioni.
6. L'Organo giudicante provvede d'ufficio ad invitare, a mezzo e-mail o tramite fax, il convenuto a costituirsi con memoria, corredata dei documenti ritenuti utili per la decisione, da inviarsi via e-mail o tramite fax entro il termine di 20 giorni, nella quale deve prendere posizione in ordine alle domande avanzate dall'istante esponendo le proprie ragioni di fatto e di diritto, le richieste istruttorie e relative conclusioni.

7. L'Organo giudicante provvede ad assegnare termini alle parti per lo scambio, via e-mail o tramite fax, di memorie e la proposizione di eccezioni e provvede ad assumere, con modalità che fissa di volta in volta, anche d'ufficio, tutti i mezzi di prova che ritiene ammissibili e rilevanti per la risoluzione della controversia.
8. Il giudizio si deve svolgere nel pieno rispetto del principio del contraddittorio e senza rigide preclusioni, che maturano solo in caso di termini perentori assegnati alle parti dall'organo giudicante.
9. Per ciò che non è espressamente disciplinato, trovano applicazione, in quanto compatibili, le norme del codice di procedura civile.
10. Della trattazione viene redatto verbale, ed ove necessario, viene disposta dall'organo giudicante, la conferenza personale delle parti.
11. Esaurita l'istruzione, l'Organo giudicante, assegnati termini alle parti per lo scambio, sempre via e-mail o fax, di memorie conclusive e repliche, decide la controversia con l'emanazione del lodo arbitrale, che deve avvenire entro il termine improrogabile di 180 gg. dalla presentazione dell'istanza con cui ha avuto inizio il procedimento.
12. IL lodo, sottoscritto dall'Organo giudicante, è trasmesso alle parti a mezzo del servizio postale.

### **6.3 Art. 24**

#### **Obbligatorietà delle decisioni**

1. Il giudizio dinanzi all'Organo giudicante ha natura di arbitrato rituale a sensi e per gli effetti degli artt. 806 e seg. codice di procedura civile
2. A tutti gli effetti di legge la sede dell'arbitrato viene demandata all'arbitro nominato dall'Istituto per l'Arbitrato.
3. L'organo giudicante decide secondo diritto e liquida, all'esito del giudizio, le spese legali e quelle di arbitrato secondo le tariffe previste dal Regolamento dell'Associazione e le pone, di regola e salvo giusti motivi, a carico della parte soccombente, fermo restando il vincolo della solidarietà delle parti per le spese di arbitrato.
4. Le decisioni assunte dall'organo giudicante sono obbligatorie per le parti ed hanno natura di lodo rituale, suscettibile di delibazione giudiziale a sensi dell'art. 825 del codice di procedura civile.

## **7.0 ATTIVITA' DI VIGILANZA**

### **7.1 Art. 25**

#### **Segnalazioni ed istanze**

1. I fornitori, gli utenti o terzi possono segnalare all'Authority eventuali violazioni e/o inadempienze attraverso esposti, inviati via e-mail all'indirizzo [authority@partneresse.com](mailto:authority@partneresse.com) o fax allo 02/700521344 e possono, altresì, chiedere l'applicazione di sanzioni e provvedimenti cautelari attraverso istanze in essi contenute.
2. L'Authority non assume iniziative d'ufficio, ma solo su istanza della parte interessata.

## **7.2 Art. 26**

### **Procedimento disciplinare**

1. Quando l'Authority sulla base degli esposti allo stesso pervenuti ravvisi la possibile violazione del presente codice di condotta, invia comunicazione scritta al fornitore interessato, anche tramite e-mail, contestando la condotta ritenuta illegittima e le norme che si ritengono violate, invitandolo ad esporre le proprie difese attraverso uno scritto difensivo. Detta comunicazione determina l'inizio del procedimento disciplinare.
2. Il termine a difesa concesso all'interessato non deve essere inferiore a 20 giorni dalla comunicazione di cui al punto 1..
3. L'interessato ha la facoltà di farsi assistere da un avvocato legalmente esercente.
4. Tutti gli elementi di prova a carico debbono essere comunicati, anche tramite e-mail e/o fax, alla difesa dell'interessato la quale ha diritto di avanzare istanze, formulare deduzioni e riserve sempre via e-mail o fax.
5. Gli elementi di prova acquisiti senza contraddittorio con la difesa dell'interessato non sono utilizzabili ai fini del giudizio.
6. Ove sia necessario, l'organo di controllo può disporre la comparizione della parte in conferenza personale per assumere determinate prove e/o per la trattazione del procedimento.
7. Esaurita la trattazione ed istruzione del procedimento, l'Authority emette la decisione mediante provvedimento motivato comunicato all'interessato, anche tramite e-mail e/o fax, facendo eventuale applicazione delle sanzioni previste dal presente codice.
8. La decisione deve essere emessa, a pena di nullità, entro 90 gg. dalla comunicazione che dà inizio al procedimento e l'esecuzione della decisione avviene ad opera della stessa Authority.
9. In caso di esposti ove non siano ravvisabili violazioni del presente codice, l'Authority provvede all'archiviazione con provvedimento motivato che viene comunicato all'esponente affinché quest'ultimo, nel termine di 20 gg. dalla ricezione, possa fornire eventuali ulteriori elementi che ritenga utili ai fini dell'esercizio dell'azione disciplinare.

## **7.3 Art. 27**

### **Provvedimenti cautelari**

1. L'Authority, con proprio provvedimento motivato, comunicato all'interessato anche via e-mail o fax, nel corso della pendenza del procedimento disciplinare ed in presenza di gravi violazioni e del pericolo di un grave pregiudizio per gli altri fornitori e/o per gli utenti, può fare applicazione delle misure cautelari indicate analiticamente al successivo punto n. 6., solo dopo aver concesso un termine a difesa alla parte sottoposta a procedimento, non inferiore a 5 giorni, entro il quale la stessa può far pervenire all'organo di controllo memoria scritta tramite e-mail o fax.
2. In caso di eccezionale urgenza, è ammessa l'applicazione delle misure cautelari in presenza dei presupposti indicati al precedente comma, senza la preventiva concessione del termine a difesa ed, eventualmente, contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento disciplinare.
3. La misura cautelare deve essere confermata con provvedimento motivato entro 5 giorni dalla sua adozione, previa concessione del termine a difesa alla parte interessata di cui al punto 1..

4. Le misure cautelari perdono efficacia con la decisione che definisce il procedimento disciplinare e possono essere in ogni tempo modificate o revocate.
5. Nell'applicazione delle misure cautelari debbono rispettarsi i principi di proporzionalità riguardo alla sanzione definitiva astrattamente applicabile e di necessità rispetto alle finalità cautelari perseguite.
6. In via cautelare possono essere applicate le seguenti misure:
  - 6.a sospensione all'esercizio del commercio-elettronico con mantenimento del sito;
  - 6.b oscuramento del sito con riconsegna dei codici ID e PIN.

#### **7.4 Art. 28**

##### **Sanzioni applicabili**

1. All'esito del procedimento disciplinare, l'Authority può fare applicazione delle seguenti sanzioni:
  - 1.a ammonimento scritto;
  - 1.b sospensione per un tempo massimo fino a 6 mesi della possibilità di esercizio del commercio elettronico con mantenimento del sito;
  - 1.c oscuramento per un tempo massimo fino a 6 mesi del sito con riconsegna dei Codici ID e PIN;
  - 1.d espulsione con revoca definitiva di ogni facoltà di accesso al commercio elettronico tramite il mall ed oscuramento definitivo del sito con riconsegna dei Codici ID e PIN: tale provvedimento viene adottato nei casi di particolari gravità ed anche d'ufficio nel caso in cui si riportino n.4 ammonimenti scritti; n.3 sospensioni della possibilità di esercitare il commercio elettronico; n.2 oscuramenti del sito.

### **8.0 DISPOSIZIONI FINALI**

#### **8.1 Art. 29**

##### **Indipendenza ed autonomia del procedimento disciplinare**

1. Il procedimento disciplinare al quale possono essere assoggettati i fornitori di beni e/o servizi è indipendente ed autonomo rispetto agli altri procedimenti contemplati dal presente codice.
2. Ogni procedimento viene rubricato con un numero di protocollo che ne individua il fascicolo e la data di pendenza

#### **8.2 Art. 30**

##### **Imperatività della legge italiana e successive integrazioni e/o modifiche del Codice di Condotta**

1. Al presente codice si applica automaticamente ogni disposizione che la legislazione italiana ritiene inderogabile.
2. Il presente Codice di Condotta potrà essere integrato e/o modificato comunicandone tempestivamente ogni variazione ai soggetti vincolati al fine di ottenere la loro successiva accettazione.