

PROTOCOLLO D'INTESA

L'anno 2019, il giorno 2 del mese di Dicembre

Tra

CONSORZIO NETCOMM - con sede in Via Chiaravalle, 8 - 20122 Milano, P. IVA 04989210960, in persona del suo Presidente, ing. Roberto Liscia, nato a Nizza (Francia), il 31/03/1948, CF LSCRRT48C31Z110T, (“**Netcomm**”)

e

Le AACC, come identificate in calce al presente protocollo che ciascuna di esse, per sua parte, sottoscrive, (“**AACC**” o “**Associazioni**”)

(insieme, “**le parti**”)

è stipulato il presente Accordo di collaborazione e di intesa.

* * *

Premesso che:

- a. Netcomm è il punto di riferimento in materia di e-commerce e retail digitale nel panorama nazionale e internazionale. Nato nel 2005, riunisce oltre 300 aziende composte da società internazionali e piccole-medie realtà di eccellenza, promuovendo l'evoluzione digitale delle imprese e generando valore per l'intero sistema economico italiano e per i consumatori;
- b. In particolare, la missione di Netcomm è quella di facilitare l'ecosistema dell'e-commerce in Italia e dell'e-commerce italiano all'estero, contribuendo ad aumentare l'offerta di prodotti e servizi *on-line*, anche attraverso la maggiore fiducia da parte del pubblico dei consumatori.
- c. I consorziati a Netcomm sono soggetti che operano a vario livello nella filiera dell'e-commerce e, in particolare, imprese che offrono *on-line* ai consumatori beni e servizi (*retailer*).
- d. Tra i vari servizi sviluppati da Consorzio Netcomm spicca il suo Sigillo, il trustmark di qualità studiato per il supporto alle aziende che operano in Italia per veicolare al cliente consumatore la compliance legale del portale e-commerce.
- e. Il Sigillo Netcomm identifica i siti di e-commerce che offrono un servizio attento alle esigenze del cliente e comunica al consumatore l'impegno di chi lo espone al rispetto dei diritti degli acquirenti.
- f. Il Sigillo Netcomm viene rilasciato ai retailer richiedenti solo dopo l'attenta verifica degli aspetti legali del sito web e della volontà dell'azienda di tutelare il consumatore anche in tema di anticontraffazione del prodotto.
- g. Le AACC, sin dalla loro nascita, vigilano sul buon funzionamento del mercato nell'interesse dei consumatori e della concorrenza, sono attente a tutte le

problematiche attinenti la tutela dei consumatori utenti avendo l'obiettivo principale di garantire, efficacemente e diffusamente, il diritto all'informazione e alla formazione del consumatore, promuovendo condizioni sempre migliori rispetto alla accessibilità, sicurezza, qualità ed uso dei beni e servizi in tutti i settori di consumo.

- h. Con particolare riferimento al settore digitale e dell'e-commerce, esse ne riconoscono il potenziale beneficio per il mercato, per l'economia e per i cittadini, nella consapevolezza del forte impatto rispetto alla tutela dei consumatori.
- i. Le AACC hanno, pertanto, intenzione di collaborare con Consorzio Netcomm al fine di svolgere iniziative di informazione, educazione e prevenzione con l'obiettivo di educare, anche attraverso appositi progetti, ad un uso consapevole e responsabile del digitale e di internet, informando sui canali e sulle modalità di un uso responsabile di tali strumenti ed orientando i soggetti e/o le categorie maggiormente a rischio.
- j. La fiducia da parte del pubblico dei consumatori è infatti strettamente correlata non solo al rispetto da parte dei *retailer* delle norme che disciplinano il commercio elettronico e la conclusione di contratti a distanza, con particolare riferimento alle informazioni che devono essere fornite ai consumatori prima della conclusione del contratto ed alle clausole che devono essere necessariamente incluse nelle condizioni di contratto (es. diritto di recesso), ma anche alla correttezza di tali soggetti nei confronti del mercato e dei suoi operatori.
- k. Nel mondo digitale, inoltre, una sempre maggiore importanza è riconosciuta al giudizio espresso dai consumatori sulla qualità dei servizi offerti; inoltre, per un *retailer*, essere conformi alla normativa rappresenta un profilo attuale e di importanza strategica, soprattutto se si volge lo sguardo ai costanti provvedimenti dell'AGCM nei confronti di quegli e-shop giudicati scorretti nei confronti dell'acquirente finale per aver negato o reso difficoltoso l'esercizio dei diritti connessi alla qualifica di consumatore.
- l. L'attuale scenario politico economico, nazionale e internazionale, comporta la necessità che tutti gli attori del mercato, imprese e cittadini, siano coinvolti nel processo di trasformazione digitale al fine di cooperare, promuovere e sviluppare una nuova cultura sociale rivolta alla crescita dell'economia digitale, al contempo prevenendo, rilevando e risolvendo le criticità del mercato online, che in maniera diretta o indiretta impattano sulla tutela dei consumatori.
- m. E' dunque necessario che i punti di riferimento del comparto digitale imprenditoriale e dei consumatori si coordinino rispetto a tali obiettivi, attraverso la concertazione di azioni e programmi condivisi, da progettare e sviluppare in un'ottica di mutualità e sussidiarietà, con il fine ultimo di creare un Mercato sempre più sicuro, in cui beni e servizi siano resi fruibili in sicurezza, trasparenza, e tutela in ambito nazionale e transfrontaliero.
- n. In tal senso diventa essenziale l'individuazione di specifici strumenti per garantire:
 - a. una sempre maggiore professionalità degli operatori commerciali,
 - b. la piena accessibilità ai beni e servizi venduti ed offerti ai consumatori,

- c. la piena fruibilità dei servizi in completa sicurezza ed un'adeguata conoscenza dei diritti normativamente previsti a tutela dei consumatori rivolta ad assicurare tutela effettiva,
 - d. una migliore conoscenza degli strumenti digitali da parte dei cittadini,
 - e. una maggiore e più approfondita conoscenza delle dinamiche sottese all'e-commerce e al digitale sia lato consumatore che lato azienda,
 - f. una migliore gestione delle controversie tra aziende e consumatori grazie ad una costante educazione del cittadino, da parte delle AACC, ad un corretto uso del reclamo laddove fondato
- o. Le premesse sono parte integrante dell'accordo.

Tanto premesso, le Parti sottoscrivono la seguente puntuazione:

1. FINALITÀ E CONTENUTO DELL'ACCORDO

1.1. Attraverso la sottoscrizione del presente Protocollo le Parti intendono definire le finalità e le modalità di sviluppo della collaborazione, definendo i seguenti obiettivi strategici:

- prevenire l'insorgere di controversie tra imprese che operano nel settore dell'e-commerce e consumatori;
- risolvere le eventuali controversie tra professionisti e consumatori mediante le attività conciliative dell'Organismo paritetico;
- promuovere l'Organismo di Negoziazione Paritetica Consorzio Netcomm AACC;
- instaurare un proficuo e virtuoso rapporto di collaborazione e dialogo tra consumatori e imprese aderenti al Consorzio.

1.2. In un'ottica complementare al punto che precede, è altresì intento comune delle Parti promuovere e sviluppare iniziative di formazione congiunte in tema di compliance regolamentare ed uso di internet responsabile, prevalentemente diretta a sviluppare la cultura del digitale e prevenire fenomeni di truffe e/o reati commessi on line.

1.3. Le Parti, pertanto, si impegnano a realizzare di comune accordo una rosa di attività congiunte in ausilio e in rafforzamento dell'ADR, costituito con Regolamento di Negoziazione Paritetica siglato il 14 luglio 2014 e rinnovato il 27 luglio 2017, nonché di supporto alla diffusione del Sigillo Netcomm.

In particolare, nell'ambito di più ampi progetti di volta in volta congiuntamente strutturati, nella consapevolezza che la competitività delle aziende e dell'intero Paese si realizza orientando gli investimenti alla qualità del servizio, alla difesa dei consumatori ed alla valorizzazione del capitale umano, le parti includeranno una o più delle seguenti attività:

- a) costituzione di un **osservatorio permanente**, formato da imprese e consumatori, calendarizzato fra le attività istituzionali di Netcomm, che si occuperà dell'analisi dettagliata delle problematiche ricorrenti nel mercato online con l'obiettivo di farvi fronte mediante lo strumento ADR o mediante altro genere di iniziative correlate; tale osservatorio - in una logica di convergenze - si occuperà del monitoraggio ed analisi del mercato, nonché dello studio ed approfondimento di specifici aspetti del settore, al fine di giungere ad un necessario ed opportuno temperamento degli interessi singoli;

- b) organizzazione di **momenti di networking** tra imprese e associazioni consumatori, al fine di migliorare il rapporto tra le parti, rafforzare la reciproca conoscenza e costruire un effettivo e costruttivo dialogo capace di realizzare effetti positivi per i consumatori, per le aziende e per le Parti, che supporti la risoluzione di temi e problematiche emergenti nel mercato online.
- c) organizzazione di **momenti formativi** e di condivisione tra imprese e Associazioni Consumatori in tema di compliance, ADR, diritti e criticità del mercato digitale;
- d) **redazione, pubblicazione e diffusione di materiali informativi e formativi**, linee guida, codici di condotta e carte della qualità editi da Netcomm, con la collaborazione delle Associazioni Consumatori;
- e) **supporto alla diffusione della cultura del digitale e alla conoscenza del Sigillo Netcomm presso il pubblico degli utenti consumatori**, mediante la realizzazione di eventi tematici a cura delle Associazioni Consumatori.

1.4. Per la realizzazione degli obiettivi fissati nel presente protocollo, ciascuna Parte contribuirà mettendo a disposizione, di volta in volta, le risorse necessarie in termini di personale e monte ore, nei limiti delle proprie possibilità.

1.5. Qualora vi fosse la necessità di sostenere dei costi (come ad esempio per il pagamento di spazi espositivi o altro), le Parti valuteranno concordemente i preventivi di spesa provvedendo a reperire di comune accordo le risorse economiche necessarie, tra cui ad esempio la partecipazione a Bandi o Finanziamenti da parte di autorità e/o organizzazioni.

2. VALIDITÀ E DURATA DELL'ACCORDO

2.1. Il presente Protocollo di Collaborazione decorre dalla data di sottoscrizione delle Parti e termina il 31.12.2021. Alla scadenza le Parti avranno la possibilità di valutare l'esito e la realizzazione degli obiettivi prefissati e nel caso rinnovarli o modificarli.

2.2. Ciascuna parte, laddove ritenesse, per gravi motivazioni, di non poter più proseguire il percorso di collaborazione stabilito nel presente protocollo, avrà possibilità di recedere anche prima della scadenza dal presente accordo dandone tempestiva comunicazione all'altra parte.

3. ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DELL'ACCORDO

3.1. Le Parti si impegnano a sostenere la corretta applicazione e promozione del presente Accordo in tutte le sedi istituzionali competenti e nelle occasioni che reputeranno opportune al raggiungimento delle finalità di cui al punto 1.

3.2. In particolare, le parti si impegnano a promuovere il presente Accordo presso il Governo e le altre istituzioni al fine di ottenere il riconoscimento dello stesso quale strumento concertativo capace di sviluppare trasparenza, difesa dei consumatori nonché valorizzazione delle pratiche conciliative extra-giudiziali.

4. AUTONOMIA DELLE PARTI

4.1. Al fine di raggiungere piena realizzazione di un sistema di relazioni e di informazione coerente con le esigenze del Mercato, delle aziende del settore e dei consumatori, che sia funzionale all'individuazione ed esaltazione degli aspetti innovativi del presente Accordo, la Parti dichiarano l'intenzione di operare nel rispetto della piena autonomia imprenditoriale e ferme restando le rispettive responsabilità, realizzando in

modo coordinato ma non subordinato le iniziative oggetto del presente Accordo.

Milano, 02/12/2019

CONSORZIO NETCOMM	<u>Roberto Liscia</u>
ACU	<u>Fanni Chiusi</u>
ADICONSUM	<u>Carlo Altieri</u>
ADOC	<u>Roberto Lorenzi</u>
ADUSBEF	<u>Ed. Di Stefano</u>
ALTROCONSUMO	<u></u>
ASSOCIAZIONE UTENTI SERVIZI RADIOTELEVISIVI	<u></u>
ASSO.CONSUM	<u>Amplius</u>
ASSOUTENTI	<u>Fantoma</u>
CASA DEL CONSUMATORE	<u></u>
CITTADINANZATTIVA	<u>Antonio Fratini</u>
CODACONS	<u></u>
CODICI	<u>Sca</u>
CONFCONSUMATORI	<u>Memme Colle</u>
CTCU	<u></u>
FEDERCONSUMATORI	<u>Luigi Hofre</u>
LEGA CONSUMATORI	<u></u>
MOVIMENTO CONSUMATORI	<u>Umberto Pastorelli</u>
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	<u></u>
U.DI.CON.	<u>U. Di. Con. Presidente Nazionale Dott. Denis Domenico Nesci</u>
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	<u>UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI Presidente Nazionale (Dino Cimaglia)</u>
CENTRO EUROPEO CONSUMATORI	<u>Mario Arano</u>