

Informazioni per le aziende che immettono sul mercato alimenti per animali tramite la comunicazione a distanza (e-commerce)

Versione 01 / luglio 2023

Indice

Introduzione	1
Leggi e ordinanze relative al mezzo di comunicazione a distanza per la vendita di alimenti per animali.....	2
Foro competente e diritto applicabile	5

Autori

Morgane Jacobs
Céline Clément

Introduzione

Ogni azienda che immette alimenti per animali sul mercato svizzero è soggetta alle disposizioni dell'ordinanza sugli alimenti per animali ([OsAIA; RS 916.307](#)) e dell'ordinanza sul Libro degli alimenti per animali ([OsAIA; RS 916.307.1](#)). Per esercitare la propria attività, tutte le aziende che operano nel settore dell'alimentazione animale devono quindi notificarsi presso AGROSCOPE ([art. 47 OsAIA](#)) o essere da esso omologate ([art. 48 OsAIA](#)).

La vendita al dettaglio di alimenti per animali da compagnia non richiede la registrazione e non è soggetta al capitolo 5 dell'OsAIA (art. 40-59 OsAIA).

➔ Le informazioni sui requisiti legali figurano nel documento «*Leggi e ordinanze riguardanti le aziende attive nel settore dell'alimentazione animale e degli alimenti per animali*».

Nel caso di una vendita tramite un mezzo di comunicazione a distanza (e-commerce), le regole valide per i contratti di vendita tradizionali sono applicate senza un adattamento specifico della legge.

In Svizzera i contratti di vendita sono disciplinati essenzialmente dalla legge federale contro la concorrenza sleale ([LCSI; RS 241](#)), dall'ordinanza sull'indicazione dei prezzi ([OIP; RS 942.211](#)) e dalla legge federale sulla protezione dei dati ([LPD; RS 235.1](#)). Il Codice svizzero delle obbligazioni (Legge federale di complemento del Codice civile svizzero – Libro quinto: Diritto delle obbligazioni, [CO, RS 220](#)) stabilisce le disposizioni per i contratti di vendita tradizionali.

Nell'Unione europea, le regole per i contratti di vendita sono disciplinate nella Direttiva sui diritti dei consumatori ([Direttiva 2011/83/UE](#)) e nella Direttiva sul commercio elettronico ([Direttiva 2000/31/CE](#)).



Leggi e ordinanze relative al mezzo di comunicazione a distanza per la vendita di alimenti per animali

Tutte le informazioni che devono figurare su un mezzo di comunicazione a distanza sono dettagliate sul sito del portale [PMI della SECO](#).

Legge federale di complemento del Codice civile svizzero (Libro quinto: Diritto delle obbligazioni) ([CO](#); [RS 220](#))

Il contratto di vendita tradizionale è disciplinato nel CO (condizioni generali per la conclusione del contratto, articoli 1-31 del [capitolo I](#) del titolo I «Formazione delle obbligazioni» nonché nel [capitolo I](#) (art.184-186) e [capitolo II](#) (art.187-213) del titolo VI «Vendita e scambio»).

- Una vendita si considera conclusa se le due parti (venditore e acquirente) si sono messe d'accordo su tutti i punti essenziali del contratto di vendita: l'**oggetto della vendita**, il **prezzo di acquisto** e la **conclusione del contratto di vendita** ([art. 1-2 CO](#) e [art.184 cpv. 1 CO](#)).
- **Non è richiesta una forma** particolare per il contratto di vendita.

Condizioni generali di vendita (CG)

- Le CG **non sono obbligatorie** in un contratto di vendita. Esse possono essere liberamente determinate, nei limiti della legge ([art. 19 CO](#)).
- Le CG **abusive o inappropriate sono contrarie alla legge** ([art. 8 LCD](#)).
- Se una convenzione accompagna il contratto di vendita, **il venditore è tenuto ad adempiere agli obblighi previsti dalle CG** ([art. 184 cpv. 2 CO](#)). In caso di controversia, si applicano le CG!

La conclusione del contratto implica l'accettazione dell'accordo se le CG sono incluse nel contratto di vendita. Di conseguenza, il venditore deve:

- Informare che le CG sono parte integrante del contratto.
- Mettere a disposizione le CG in modo accettabile.
- **Chiedere l'approvazione delle CG** al momento della conclusione di un contratto ([art. 2 CO](#)).

Nell'Unione europea, le CG devono essere chiaramente accessibili al consumatore ([Direttiva 2000/31/UE, art. 10, § 3](#)) con le informazioni necessarie ([Direttiva 2011/83/UE, art. 6, § 1, pt. g](#)).

Garanzia

Ogni azione in garanzia è disciplinata dal CO ([art. 197-210](#)). Qualsiasi clausola che elimini o limiti la garanzia è nulla se il venditore ha occultato all'acquirente in modo fraudolento i difetti della cosa ([art. 199 CO](#)).

- Nel caso di difetti, il termine di prescrizione è di **due anni dalla data di consegna** all'acquirente ([art. 210 cpv. 1 CO](#)).
- La legge prevede la **risoluzione del contratto** ([art. 205 CO](#)), il **rimborso della perdita di valore** ([art. 205 CO](#)) o la **sostituzione** della cosa venduta ([art. 206 CO](#)).
- **Il venditore deve essere avvisato senza indugio in caso di difetti**, altrimenti può ritirare i diritti di garanzia all'acquirente ([art. 201 CO](#)).

Nell'Unione europea, esiste una garanzia legale di conformità di una durata minima di due anni. Se un prodotto si rivela difettoso o non conforme alla descrizione, il venditore è tenuto a ripararlo o sostituirlo gratuitamente. Se il prodotto non può essere riparato o sostituito entro un tempo ragionevole o senza inconvenienti, è possibile richiedere un rimborso o una riduzione del prezzo ([Direttiva 2011/83/UE, art. 2, pt. 14](#)).

Trasferimento dei rischi

→ I rischi passano **all'acquirente a partire dalla conclusione del contratto** ([art. 185 CO](#)).

Nell'Unione europea, il rischio di perdita o di danni dei prodotti è trasferito all'acquirente non appena quest'ultimo prende fisicamente possesso dei beni ([Direttiva 2011/83/UE, art. 20](#)).

Diritto di recesso

→ **Non** esiste il **diritto di recesso**, tranne per motivi impellenti: la nullità ([art. 20 CO](#)), la sproporzione evidente tra le prestazioni, chiamata lesione ([art. 21 CO](#)), i vizi di consenso ([art. 23 e seguenti CO](#)). Il venditore può tuttavia decidere di accordarlo, ma non è obbligato.

Nell'Unione europea, è previsto un diritto di recesso di 14 giorni dalla legge ([Direttiva 2011/83/UE, art. 9](#)) senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere altri costi, a partire dal giorno in cui il consumatore entra fisicamente in possesso dei beni. Se il consumatore non è informato del suo diritto di recesso ([Direttiva 2011/83/UE art. 6, § 1, pt. H](#)) il periodo di recesso scade al termine di un periodo di dodici mesi a contare dalla fine del periodo iniziale.

L'esercizio del diritto di recesso deve essere esercitato prima della scadenza del periodo di recesso legale di 14 giorni. Il consumatore deve informare il mezzo di comunicazione a distanza tramite un modulo (nessun requisito formale). Il professionista deve quindi rimborsare interamente il consumatore entro 14 giorni dalla notifica del recesso ([Direttiva 2011/83/UE art. 13](#)). Il rimborso sotto forma di buoni d'acquisto non è più autorizzato.

Tempi di consegna

→ La legge **non** prevede un **tempo massimo di consegna**.

Nell'Unione Europea, è previsto un tempo di consegna di 30 giorni ([Direttiva 2011/83/UE art. 18](#)), salvo diverso accordo tra le parti. In caso di mancato adempimento, al consumatore verrà concesso un periodo supplementare adeguato alle circostanze. Se, dopo questo termine finale, la consegna non è avvenuta, il consumatore ha il diritto di risolvere immediatamente il contratto.

Informazioni obbligatorie che devono figurare su un mezzo di comunicazione a distanza

Le informazioni obbligatorie che un sito Internet deve fornire sono contenute in diverse ordinanze: legge federale contro la concorrenza sleale ([LCSI; RS 241](#)), ordinanza sull'indicazione dei prezzi ([OIP; RS 942.211](#)), ordinanza sugli alimenti per animali ([OsAIA; RS 916.307](#)) e ordinanza sul libro dei prodotti destinati all'alimentazione animale ([OLALA; RS 916.307.1](#)).

Metodo di vendita sleale

Le informazioni che devono essere obbligatoriamente fornite tramite un mezzo di comunicazione a distanza sono ([art. 3 cpv. 1 lett. s LCSI](#)):

→ **identità, indirizzo di contatto** e indirizzo di **posta elettronica**

→ indicare le **diverse fasi tecniche** che portano alla conclusione di un contratto.

- Fornire gli strumenti tecnici appropriati che permettano di individuare e correggere gli errori di inserimento prima dell'invio di un ordine.
- Confermare senza indugio l'ordine del cliente tramite posta elettronica.
- numero di telefono gratuito o un altro mezzo di comunicazione idoneo se si tratta di alimenti per animali da compagnia ([art. 11 OLAIA](#) e [art. 12 cpv. 3 OsAIA](#)).
- nome o ragione sociale e indirizzo dello stabilimento responsabile dell'etichettatura per tutti gli alimenti per animali ([art. 15 cpv. 1 lett. b OsAIA](#)).

Un mezzo di comunicazione a distanza a destinazione del cliente svizzero deve dare accesso alle seguenti condizioni ([art. 3a cpv. 1 LCSl](#)):

- Applicare tariffe o condizioni di pagamento non discriminatorie
- Fornire un accesso illimitato all'interfaccia online o non reindirizzare senza il consenso del cliente a una versione diversa dell'interfaccia online a cui il cliente desiderava accedere inizialmente.

Nell'Unione europea, qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza è tenuto a fornire informazioni dettagliate ai sensi della Direttiva 2011/83/UE art. 6, § 1 e della Direttiva 2000/31/UE art. 5, § 1 (dettagli di contatto, caratteristiche principali del prodotto e prezzo totale, comprese le tasse e le spese di consegna, ecc.).

Le varie fasi tecniche necessarie per la conclusione del contratto e i mezzi per correggere l'ordine devono essere chiaramente visibili e messi a disposizione del consumatore (Direttiva 2000/31/UE, art. 10, § 1, punto a-d e art. 11, § 2). Il consumatore nell'ambito di una comunicazione a distanza deve essere informato in modo chiaro e visibile dell'obbligo di pagamento prima di effettuare l'ordine (Direttiva 2011/83/UE, art. 8, § 2). Al professionista è inoltre vietato pre-selezionare le caselle per accettare beni o servizi aggiuntivi a pagamento. Il consumatore deve essere informato immediatamente tramite posta elettronica della conferma del suo ordine (Direttiva 2000/31/UE, art. 11, § 1).

È inoltre vietato sovrattassare le linee telefoniche quando il consumatore vuole contattare il venditore; deve essere pagata solo la tariffa di base (Direttiva 2011/83/UE art. 21).

Indicazione dei prezzi

- Il **prezzo da pagare effettivamente deve essere sempre indicato** ([art. 16 LCSl](#)) **in franchi svizzeri** (prezzo al dettaglio) e in qualsiasi momento ([art. 3 cpv. 1 OIP](#)). Le relative informazioni pertinenti devono essere **visibili e facilmente leggibili nelle immediate vicinanze** dei prodotti illustrati/descritti ([art. 7, 8 e 9 OIP](#)).
- Il **prezzo deve essere menzionato senza indurre in errore**: senza annunciare riduzioni di prezzo e/o menzionare altri prezzi aggiuntivi ([art. 18 LCSl](#)).

Le offerte promozionali devono rispettare le indicazioni di prezzo in maniera generale ([art. 13 OIP](#) e [art. 17 LCSl](#)). I prezzi comparativi e le riduzioni di prezzo sono autorizzati solo a determinate condizioni e per un certo periodo ([art. 16 cpv. 1-3 OIP](#)).

Nell'Unione europea le offerte promozionali e le condizioni per beneficiarne devono essere chiaramente identificabili (Direttiva 2000/35/UE art. 6, pt. c).

Costi supplementari

- Le tasse pubbliche, i contributi per lo smaltimento anticipato e i **supplementi non facoltativi di qualsiasi tipo devono essere inclusi nel prezzo al dettaglio**. Le spese di spedizione possono essere indicate separatamente ([art. 4 cpv. 1 OIP](#)).

Nell'Unione europea è vietato addebitare costi superiori a quelli sostenuti per l'utilizzo dei mezzi di pagamento (Direttiva 2011/83/UE art. 19). Se il venditore non rispetta l'obbligo di fornire informazioni sui prezzi e sui costi aggiuntivi, sta al professionista sostenere tali costi (Direttiva 2011/83/UE, art. 6, § 6).

Nell'Unione europea, quando un sito di e-commerce menziona i prezzi, questi devono essere indicati in modo chiaro e non ambiguo e specificare in particolare se le tasse e i costi di consegna sono inclusi (Direttiva 2000/31/UE, art. 5, § 2). Se il prezzo o i costi aggiuntivi di trasporto, consegna o affrancatura non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, deve comparire l'indicazione che tali costi possono essere richiesti (Direttiva 2011/83/UE art. 5, § 1, punto c).

Prezzo al dettaglio e prezzo unitario

→ **La quantità e il prezzo** devono essere indicati per le merci misurabili, così come il **prezzo unitario** ([art. 16a cpv. 1 LCSl](#)).

→ Per gli articoli misurabili ([definizione, art. 6 OIP](#)), deve essere indicato il **prezzo unitario** ([art. 5 cpv. 1 OIP](#)). Nel caso di merci confezionate, devono essere indicati il **prezzo al dettaglio** e il prezzo unitario ([art. 5 cpv. 2, OIP](#), più precisamente [art. 5 cpv. 3 OIP](#)).

Legge sulla protezione dei dati ([LPD; RS 235.1](#))

Tutte le disposizioni generali in materia di protezione dei dati sono contenute nelle sezioni 2 e 3 della LPD ([art. 4-15 LPD](#)).

→ **Dovere di informare in maniera appropriata il consumatore al momento della raccolta di informazioni personali.**

Nell'Unione europea, la [Direttiva 2002/58/UE](#) (Direttiva sulla tutela dei dati personali e le comunicazioni elettroniche) regola le comunicazioni indesiderate e garantisce un elevato livello di protezione dei consumatori.

Foro competente e diritto applicabile ([link](#))

In caso di controversie relative a contratti stipulati con i consumatori, il foro competente (giurisdizione applicabile) è il seguente ([art. 32, Codice di protezione civile CPC RS 272](#)):

- per le azioni intentate dal consumatore, il foro del domicilio o della sede di una delle parti;
- per le azioni intentate dal fornitore, il foro del domicilio del difensore.

In aggiunta [art. 15.17 della convenzione di Lugano CL RS 0.275.12](#); Competenza in materia di contratti conclusi da consumatori.

[Art. 114](#) e [art.120 legge federale sul diritto internazionale privato \(LDIP\) RS 291](#): competenza in materia di diritto internazionale delle obbligazioni per quanto concerne i contratti dei consumatori.

Colophon

Editore	Agroscope Rte de la Tioleyre 4, Postfach 64 1725 Posieux www.agroscope.ch
Informazioni	contoledesaliments@agroscope.admin.ch
Redazione	Morgane Jacobs
Copyright	© Agroscope 2023

Esclusione di responsabilità

Agroscope declina qualsiasi responsabilità in merito all'attuazione delle informazioni riportate. Si applica la giurisprudenza svizzera attuale.