



ASSOLOMBARDA

# Tutela del consumatore: le cautele nell'e-commerce e nel business digitale

Webinar Assolombarda

Speaker

Enrico Toti – Carlo Geremia

14.10.2021

# AGENDA

<b>I</b>	Il mercato dell'e-commerce in Cina	4
<b>II</b>	E-commerce domestico	8
<b>III</b>	Cross-border e-commerce	15
<b>IV</b>	Privacy	20
<b>V</b>	Case studies	24
<b>VI</b>	Speaker	27



# IL MERCATO DELL'E-COMMERCE IN CINA

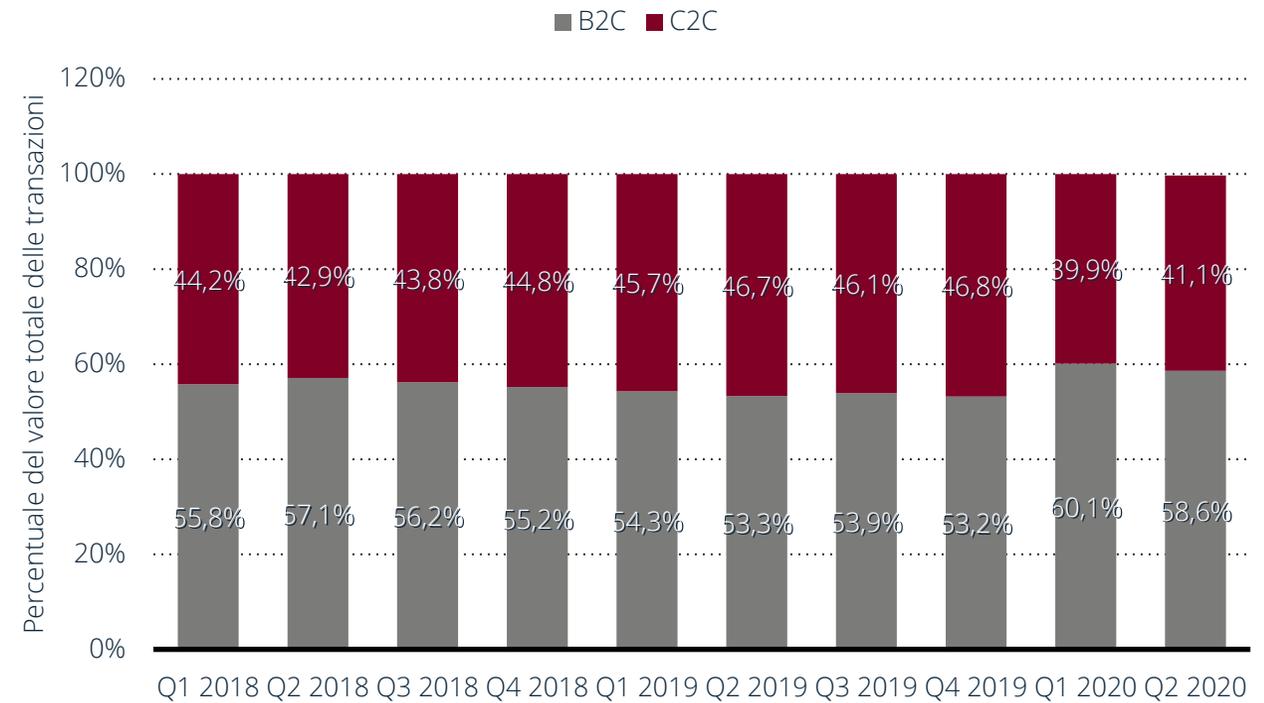
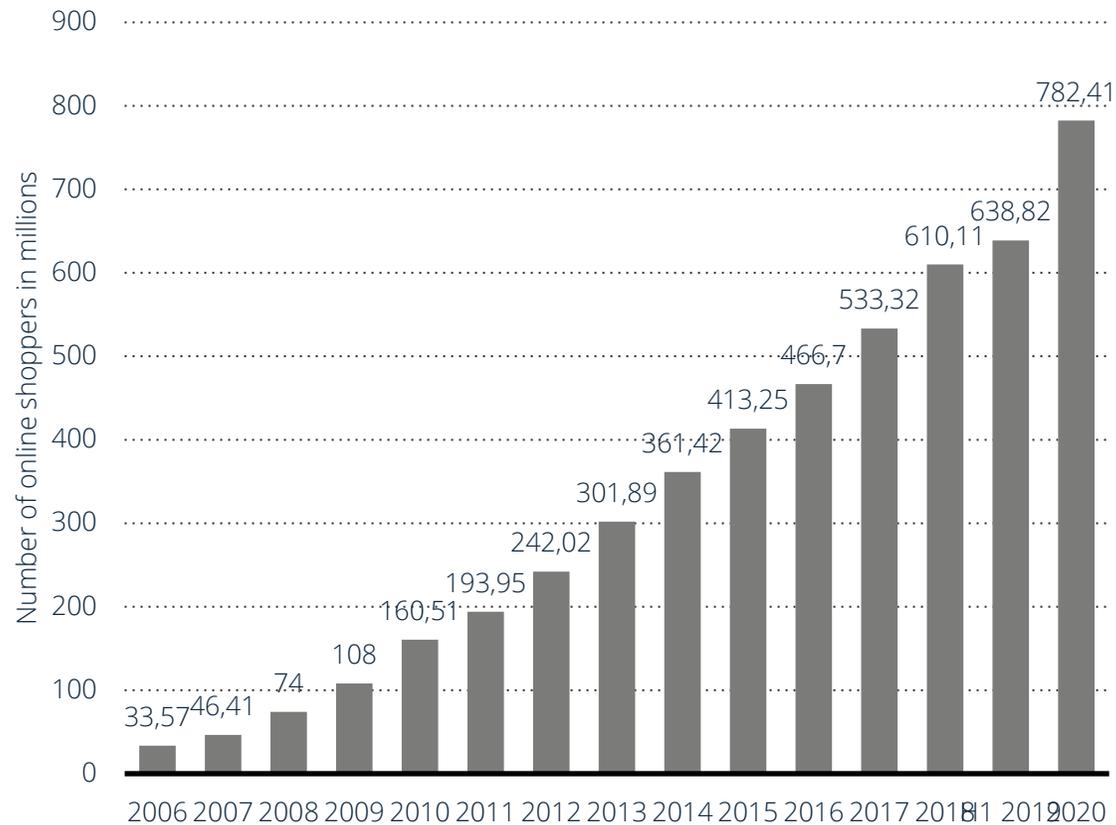
DATI STATISTICI

# E-COMMERCE IN CINA: DIMENSIONI

800 MILIONI DI UTENTI

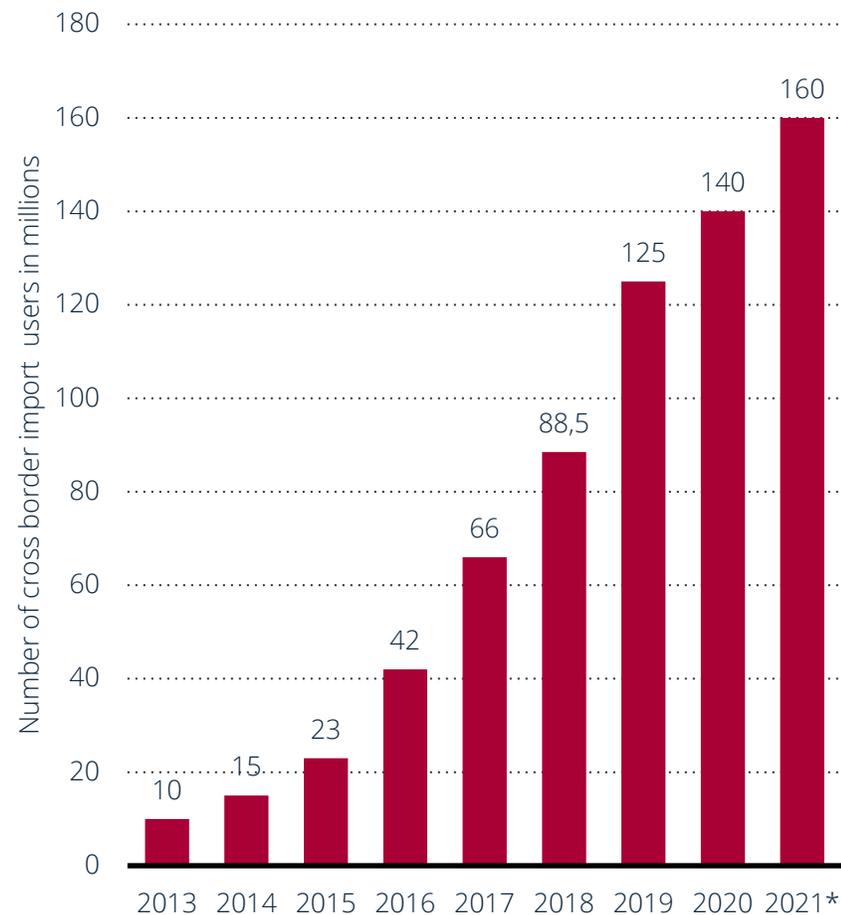
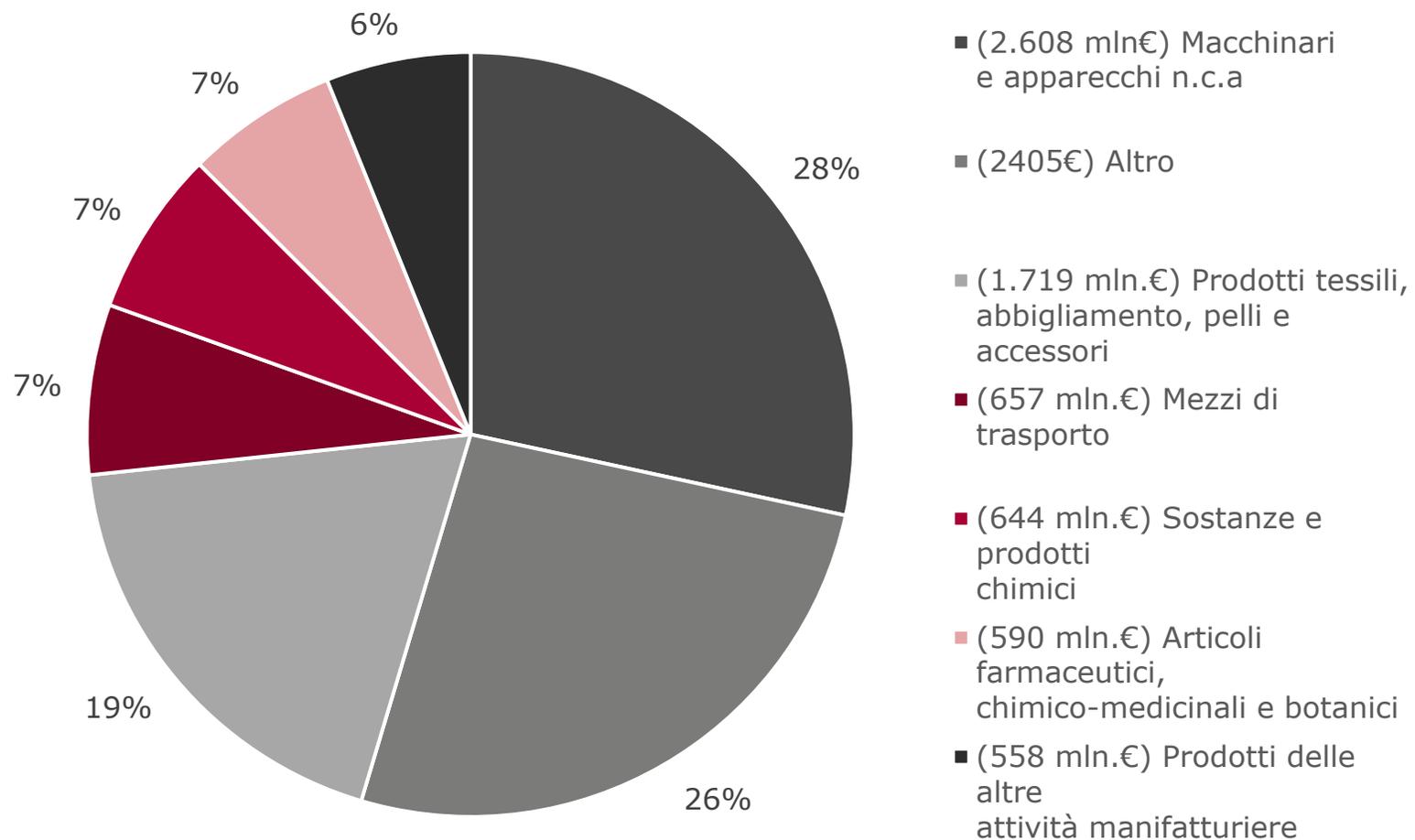
52% RETAIL

## Dimensioni del mercato

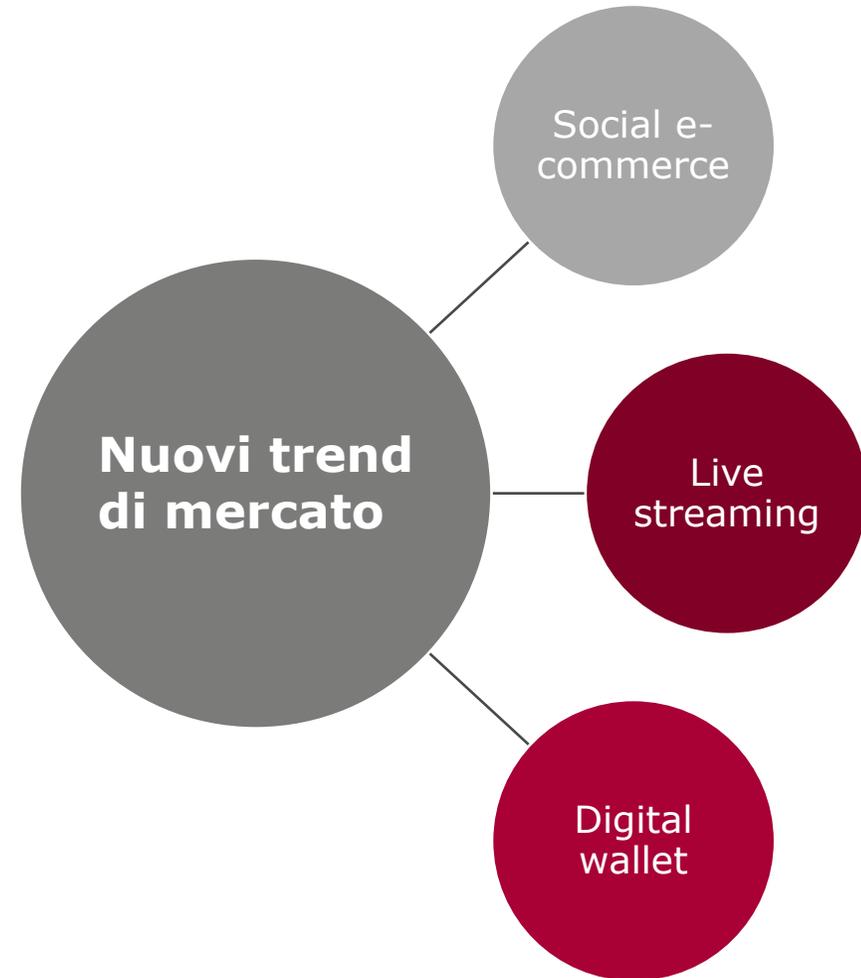
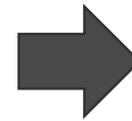


# E-COMMERCE IN CINA: EXPORT

## PRINCIPALI ESPORTAZIONI ITALIANE IN CINA



# E-COMMERCE IN CINA: IL MERCATO CINESE



# E-COMMERCE IN CINA: QUADRO NORMATIVO

Legge sul commercio elettronico della RPC (*E-commerce Law of the PRC*), 1 gennaio 2019.

Misure di supervisione e gestione delle transazioni online (*Measures for supervision and administration of online transactions*), 1 maggio 2021.

Legge sulla qualità dei prodotti (*Product Quality Law*), 29 dicembre 2018.

Legge sulla protezione dei diritti e degli interessi dei consumatori (*Law of the PRC on the protection of rights and interests of consumers*), 15 marzo 2014.

Legge sulla protezione dei dati personali della RPC (*Personal Information Protection Law of the People's Republic of China*), 1 novembre 2021.

Rafforzamento della regolamentazione sull'importazione transfrontaliera per il commercio elettronico al dettaglio (*Notice on work relating to improved regulation on Cross-border E-commerce retail importation*), 1 gennaio 2019.

# E-COMMERCE IN CINA: QUADRO NORMATIVO

- Legge sulla pubblicità nella RPC (*Advertising Law of the PRC*), 1 febbraio 1995.
- Legge antimonopolio (*Anti-monopoly Law*), 1 agosto 2008.
- Linee guida anti-monopolio (*Platform Antimonopoly Guidelines*), 7 febbraio 2021.
- Legge sulla firma elettronica della Repubblica Popolare Cinese (*Electronic Signature Law of the People's Republic of China*), 23 aprile 2019.
- Legge sulla sicurezza informatica della Repubblica Popolare Cinese (*Cybersecurity Law of the People's Republic of China*), 1 giugno 2017.
- Rapporto sul lavoro del governo (*Government working report 2021*), presentato nel corso della quarta sessione del XIII Congresso Nazionale del popolo della Repubblica popolare cinese il 5 marzo 2021, e adottato in data 11 marzo 2021.
- Rapporto sullo sviluppo delle vendite al dettaglio online nel 2020 (*Report on online retail market development 2020*), emanato dal Ministero del commercio cinese.

# **E-COMMERCE DOMESTICO**

QUADRO NORMATIVO

# CONTESTO NORMATIVO

## LEGGE SULL'E-COMMERCE



Obblighi dei venditori in proprio



Obblighi delle piattaforme di e-commerce



Meccanismo di protezione della proprietà intellettuale



Meccanismo di risoluzione delle controversie



Disciplina della conclusione di un contratto online



## Tutela del consumatore

- Obbligo di esporre la business licence sul sito (art.15).
- Descrizione accurata dei prodotti (art. 17).
- Alternative di scelta nel caso in cui vengano effettuate offerte personalizzate (art. 18).
- Rispetto della normativa in materia della protezione dei dati personali dei consumatori (art. 23).
- Responsabilità del venditore per il trasporto delle merci (art. 20).

# CONTESTO NORMATIVO

## LEGGE SULL'E-COMMERCE



Obblighi dei venditori in proprio



Obblighi delle piattaforme di e-commerce



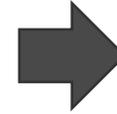
Meccanismo di protezione della proprietà intellettuale



Meccanismo di risoluzione delle controversie



Disciplina della conclusione di un contratto online



### **Sanzioni**

- Sanzioni pecuniarie fino a 500,000 RMB per gli operatori di e-commerce.
- Sanzioni pecuniarie fino a 2,000,000 RMB per le piattaforme di e-commerce.
- Possibilità di confisca dei proventi ottenuti illegalmente.

# CONTESTO NORMATIVO

LEGGE SULL'E-COMMERCE

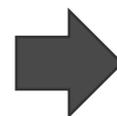
**LEGGE SULLA PROTEZIONE DEL CONSUMATORE**



Disciplina del reso



Responsabilità del venditore per il difetto dei prodotti



## Tutela del consumatore

- Il consumatore può effettuare il reso del prodotto acquistato online entro 7 giorni dalla consegna (fatta eccezione per alcune categorie di prodotti come quelli alimentari) (art. 24).
- In caso di condotte fraudolente, il risarcimento è pari ad almeno 3 volte il valore del bene (art. 55).
- I prodotti e servizi devono soddisfare requisiti di sicurezza della proprietà e della persona (art. 7).
- Obblighi di trasparenza riguardanti la descrizione e la chiarezza del prezzo (art. 8-20).

# CONTESTO NORMATIVO

LEGGE SULL'E-COMMERCE

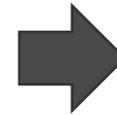
**LEGGE SULLA PROTEZIONE DEL CONSUMATORE**



Disciplina del reso



Responsabilità del venditore per il difetto dei prodotti



## Sanzioni

- Risarcimento del danno causato al consumatore.
- Sanzione amministrativa fino a 10 volte il valore del bene/servizio venduto.
- Revoca della business licence per violazioni gravi.
- Responsabilità penale nel caso in cui non vengano rispettate le norme sulla sicurezza personale e venga arrecato danno al consumatore.

# CONTESTO NORMATIVO

LEGGE SULL'E-COMMERCE

LEGGE SULLA PROTEZIONE DEL CONSUMATORE

**LEGGE SULLA QUALITÀ DEI PRODOTTI**



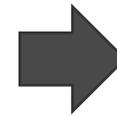
Requisiti minimi di qualità.



Responsabilità del produttore



Responsabilità del venditore



## Tutela del consumatore

- Requisiti qualitativi minimi riguardo la qualità del prodotto.
- Informazioni veritiere e non fuorvianti sul prodotto al momento della vendita.
- Il venditore è responsabile per i danni cagionati dal prodotto difettoso (art. 40).
- Il venditore è responsabile dei danni alla persona causati dal prodotto difettoso (art. 42).

# CONTESTO NORMATIVO

LEGGE SULL'E-COMMERCE

LEGGE SULLA PROTEZIONE DEL CONSUMATORE

**LEGGE SULLA QUALITÀ DEI PRODOTTI**



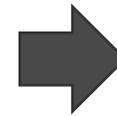
Requisiti minimi di qualità



Responsabilità del produttore



Responsabilità del venditore



## **Sanzioni**

- Risarcimento del danno per i danni causati derivanti da responsabilità civile.
- Confisca dei proventi illegali.
- Sanzioni amministrative variabili a seconda della gravità della violazione.
- Eventuale responsabilità penale se prevista dalla legge.

# COME ENTRARE NEL MERCATO DOMESTICO

## REGISTRAZIONE DEL MARCHIO E TUTELA DOGANALE

### Procedimento

- Accertarsi che l'attività non sia inclusa nella Lista Negativa.
- First to file. Registrazione del marchio anche in ideogrammi cinesi.
- Registrazione del marchio presso la dogana d'ingresso dei prodotti in Cina.

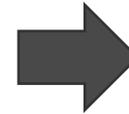


# COME ENTRARE NEL MERCATO

## COSTITUZIONE DI UNA SOCIETÀ

### Procedimento

- Legge sugli investimenti stranieri
- Determinazione dell'oggetto sociale
- Gestione dei timbri sociali



### Benefici

- Maggiore controllo
- Accesso all' e-commerce domestico e mini programmi di WeChat
- Maggiore tutela IP
- Maggiore tutela giuridica
- Identità nel mercato cinese

# COME ENTRARE NEL MERCATO

## SITO WEB PROPRIO

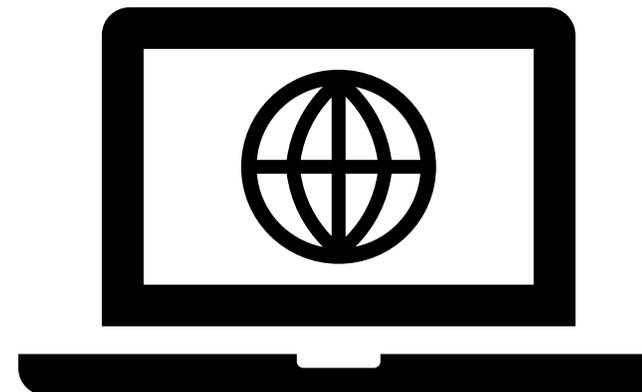
### Requisiti

- Certificazione ICP
- Conservazione ed elaborazione dei dati all'interno del territorio cinese



### Benefici:

- Maggiore autonomia
- Maggiore identità del brand

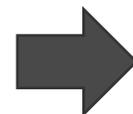


# COME ENTRARE NEL MERCATO

## PIATTAFORMA DI E-COMMERCE

### Requisiti

- Pagamento di un'entrance fee
- Pagamento del deposito
- Service fee
- Commissioni per i pagamenti elettronici



### Benefici:

- Ampia platea di utenti
- Minori pratiche burocratiche
- Minori oneri sul trattamento dei dati personali
- Tutela IP agevolata

# **CROSS BORDER E- COMMERCE**

CONTESTO NORMATIVO

# CONTESTO NORMATIVO

*NOTICE ON WORK RELATING TO IMPROVED REGULATION OF CROSS-BORDER E-COMMERCE RETAIL IMPORTATION (1 GENNAIO 2019)*

## Operatori



### **Importatori al dettaglio**

Società estere che vendono prodotti al dettaglio ai consumatori cinesi.



### **Piattaforme di e-commerce**

Società cinesi che forniscono servizi di intermediazione tra aziende esportatrici straniere e consumatori cinesi.



### **Fornitori di servizi in Cina**

Società cinesi che agiscono come importatori fornendo servizi di logistica, magazzino e pagamento.

# CONTESTO NORMATIVO

*NOTICE ON WORK RELATING TO IMPROVED REGULATION OF CROSS-BORDER E-COMMERCE RETAIL IMPORTATION (1 GENNAIO 2019)*

## Prodotti

- Il CBEC è riservato solo ad alcune categorie di prodotti.
- La lista dei prodotti consentiti non esclude l'importazione di prodotti, come i cosmetici, che richiedono registrazioni particolari.
- Gli acquisti sono solo per uso personale, i prodotti non possono essere rivenduti.
- I prodotti non hanno bisogno di autorizzazioni o registrazioni in Cina.
- Gli acquisti per persona soggetti a trattamento fiscale agevolato non possono superare i 5,000 RMB per singolo acquisto e, aggregati, 26,000 RMB/anno.

# E-COMMERCE DOMESTICO VS. CROSS-BORDER

<b>Domestico</b>	<b>Cross-border</b>
E' richiesta la costituzione di una società in Cina	Non è richiesta la costituzione di una società, può avvenire tramite una piattaforma.
Costi di costituzione della società	Costi di accesso di servizio della piattaforma della piattaforma
Possibilità di registrare il marchio e richiedere la tutela doganale	Possibilità di registrare il marchio e richiedere la tutela doganale
Accesso alle principali piattaforme di e-commerce Cinesi	Possibilità di utilizzare solo le piattaforme di cross-border e-commerce o fornitori di logistica autorizzati
Possibilità di aprire uno store su WeChat	Non è possibile aprire uno store su WeChat
Strumento per affermare la presenza del proprio marchio sul mercato cinese	Strumento per esportare i propri prodotti senza entrare fisicamente in Cina
Tempi di spedizione estremamente rapidi	Tempi di spedizione elevati
Sono necessarie le stesse licenze e autorizzazioni necessarie a vendere lo stesso prodotto/servizio offline.	Non sono richieste licenze, certificazioni o registrazioni dei prodotti alla prima importazione in Cina.

# CONTROVERSIE

## RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE E DELLA PIATTAFORMA

### E-commerce Domestico

Venditore:

- Responsabile per la qualità dei prodotti.
- Responsabile per il reso.
- Responsabile per condotte fraudolente per almeno 3 volte il valore del bene

Piattaforma:

- Responsabile per le informazioni raccolte dai venditori.
- Responsabilità il solido con il venditore in caso di inottemperanza degli obblighi.

### Cross-border e-commerce

Venditore:

- Responsabile per la violazione delle norme doganali e sulla qualità dei prodotti. Nomina società domestica.

Piattaforma:

- Responsabile della verifica delle qualifiche dei venditori.
- Responsabilità per omissione di intervento a seguito di comunicazione di violazione.
- Responsabile in caso di conoscenza (attuale o presunta) di mancanza di conformità dei prodotti alla normativa applicabile o altre violazioni (responsabilità in solido col venditore).

# **PRIVACY**

TUTELA DEI DATI PERSONALI

# TUTELA DEI DATI PERSONALI

PERSONAL INFORMATION PROTECTION LAW (1 NOVEMBRE 2021)

## Nuove misure in vigore dal 1 novembre 2021

Trattamento dei dati in Cina

Consenso per la raccolta, trattamento e trasferimento dei dati

Formalità per il trasferimento dei dati personali all'estero

Data Security Guidelines for Online Shopping Services

Contenzioso – onere della prova

# TUTELA DEI DATI PERSONALI

PERSONAL INFORMATION PROTECTION LAW (1 NOVEMBRE 2021)

## Sanzioni

- **Violazione semplice:**
  - Sanzione amministrativa fino ad 1 milione di RMB e confisca dei proventi illegali.
  - Sanzione alla persona responsabile della protezione dei dati personali da 10,000 a 100,000 RMB.
- **Violazione grave**
  - Sanzione amministrativa fino ad 50 milioni di RMB e confisca dei proventi illegali fino al 5% dell'esercizio precedente.
  - Sanzione alla persona responsabile della protezione dei dati personali da 100,000 RMB a 10,000,000 RMB.

# **CASE STUDIES**

REQUISITI PER OPERARE SU  
PIATTAFORME E-COMMERCE

# CASE STUDIES

## PIATTAFORME DOMESTICHE E TRANSFRONTALIERE

### TMall

- **Deposito di sicurezza:** da 50.000 RMB a 150.000 RMB
- **Tassa annuale di servizio e assistenza tecnica:** tra 30.000 RMB e 60.000 RMB
- **Programma *fidelity*:** è possibile avere una detrazione dello 0,5% o superiore per più transazioni accumulate su Tmall
- **Commissione:** Tmall applica una piccola commissione in base alla categoria del prodotto venduto

### TMall Global

- **Deposito di sicurezza:** RMB 50.000-1.500.000 (€6.358-€190.732) base; RMB 300.000-800.000 (€38.150-€101.733) per categorie speciali
- **Tassa annuale:** RMB 30.000 (€3.816) o RMB 60.000 (€7.631), a seconda della categoria di prodotto
- **Commissione:** 0,5 – 5% del valore della merce a seconda della categoria.
- **Commissione per i pagamenti Alipay:** 1% di ogni transazione

# CASE STUDIES

## WECHAT MINI-STORE

### Funzioni principali

- Gestione delle informazioni sui prodotti.
- Gestione degli ordini.
- Gestione dell'inventario.
- Operatività del negozio.
- Gestione delle trasmissioni in diretta.
- Gestione delle consegne.
- Finanza.
- Servizio clienti e servizio post-vendita.
- Gestione degli utenti
- Certificazione della garanzia delle transazioni

### Documenti necessari

- Documenti di identità (cinesi).
- Licenze commerciali.
- Informazioni sull'operatore.
- Informazioni sul conto bancario per pagamenti.

**SPEAKER**

ADVANT NCTM CHINA DESK