

## **Oggetto: MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO IN DIRITTI E TUTELA DEI CONSUMATORI**

**Salerno Formazione**, società operante nel settore della didattica della formazione professionale certificata secondo le normative UNI ISO 21001:2019 + UNI EN ISO 9001:2015 settore EA 37 per la progettazione ed erogazione di servizi formativi in ambito professionale e Polo di Studio Universitario di Salerno dell'Università eCampus, organizza il **MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO IN DIRITTI E TUTELA DEI CONSUMATORI**.

**Nell'obiettivo generale della Salerno Formazione** di offrire percorsi formativi altamente professionalizzanti e immediatamente impiegabili nell'ambito lavorativo, si inserisce il **MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO IN DIRITTI E TUTELA DEI CONSUMATORI**.

Obiettivo del Master è offrire una panoramica completa della normativa vigente in materia di tutela del consumatore anche alla luce dei recenti aggiornamenti apportati al Codice del Consumo nonché analizzare i profili applicativi mediante l'approfondimento dei contributi di dottrina, giurisprudenza e provvedimenti dell'Autorità di Vigilanza.

**Al fine di formare figure professionali che sappiano tutelare gli interessi del consumatore**, oggetto di studio saranno le normative primarie e secondarie dei settori del consumo, ma anche gli strumenti di tutela giudiziale e stragiudiziale vigenti, sempre tenendo conto il panorama attuale. Particolare importanza sarà rivolta ai social media, con un'analisi che interesserà anche la comunicazione istituzionale di autorità di vigilanza e associazione di consumatori.

**DURATA E FREQUENZA:** Il master avrà la durata complessiva di 100 ore. Il master si svolgerà presso la sede della Salerno Formazione con frequenza settimanale per circa n. 3 ore lezione.

**E' POSSIBILE SEGUIRE LE LEZIONI, OLTRE CHE IN AULA, ANCHE IN MODALITA' E.LEARNING – ON.LINE.**

**E' prevista solo una quota d'iscrizione di €. 500,00 per il rilascio del DIPLOMA DI MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO IN "DIRITTI E TUTELA DEI CONSUMATORI"**

**DESTINATARI:** Il master è a numero chiuso ed è rivolto a n. 16 persone in possesso di laurea specialistica.

**PER ULTERIORI INFO ED ISCRIZIONI:** è possibile contattare dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 20:00 la segreteria studenti della Salerno Formazione ai seguenti recapiti telefonici 089.2097119 e/o 338.3304185.

**CHIUSURA ISCRIZIONI: RAGGIUNGIMENTO DI MASSIMO 16 ISCRITTI**

**PROGRAMMA DI STUDIO:**

**MODULO 1 - CONTENUTI DIGITALI E NUOVI CONSUMI: RIFLESSI GIURIDICI DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA SUL DIRITTO DEI CONTRATTI E DELLA RESPONSABILITA` CIVILE**

- Le Fonti
- Mercati virtuali, commercio elettronico e consumatori digitali
- La dematerializzazione del luogo della contrattazione: lo spazio virtuale di Internet
- La dematerializzazione dell'oggetto della contrattazione: nuovi beni immateriali e nuovi consumi
- La dematerializzazione delle forme della contrattazione: la forma informatica-telematica
- La rilevanza giuridica del substrato tecnologico dello spazio virtuale: il "codice informatico"
- Innovazione tecnologica e contratto

- I contratti delle nuove tecnologie
- Innovazione tecnologica e diritto d'autore in Internet: il problema della tutela dei contenuti digitali nella giurisprudenza e nel tentativo di regolamentazione amministrativa da parte di AGCom
- La nuova responsabilità civile telematica degli Internet Service Provider passivi: il problema della conoscenza del fatto illecito tra assenza dell'obbligo di sorveglianza ex ante e doveri di rimozione ex post
- L'emersione giurisprudenziale della figura soggettiva atipica degli Internet Service Provider attivi: peculiarità e criticità della responsabilità civile per fatto illecito degli aggregatori di contenuti, dei social network e dei motori di ricerca

## **MODULO 2 – I DIRITTI DELL'ACQUIRENTE ONLINE E DELL'UTENTE DI SERVIZI TELEMATICI. DALLA NORMATIVA COMUNITARIA AL DIRITTO EUROPEO**

- Evoluzione del diritto dell'internet
- Fiducia del consumatore europeo e servizi telematici
- Acquirente on line e utilizzatore di servizi telematici
- La trasparenza nei contratti telematici
- Il diritto comunitario dei contratti telematici e i recepimenti negli Stati Membri
- Nuovi diritti dei consumatori e degli utenti telematici europei

## **MODULO 3 – L'AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONE E LA TUTELA DEL CONSUMATORE TRA NORMATIVA INTERNA E AGENDA DIGITALE EUROPEA**

- Le Authorities tra regolazione del mercato e tutela dei consumatori
- Funzioni e competenze dell'AGCom
- La regolamentazione a tutela dell'utenza
- L'attività di vigilanza e sanzionatoria
- La risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni Elettroniche
- L'Agenda digitale europea, l'attuazione in Italia, il ruolo dell'AGCom

## **MODULO 4 – LE ASIMMETRIE E LE FORME DELLA CONTRATTAZIONE TELEMATICA NEL COMMERCIO ELETTRONICO: IL CONTRATTO VIRTUALE CON I CONSUMATORI**

- Commercializzazione della rete ed emersione del contratto virtuale
- Strutture contrattuali e classificazioni del contratto virtuale
- Tratti distintivi della categoria negoziale trans-tipica del contratto virtuale in senso stretto
- Il contratto virtuale in senso stretto quale contratto di scambio tendenzialmente oggettivo e contratto non negoziato: l'assenza di dialogo e di trattative
- I soggetti del contratto virtuale: contratti d'impresa (B2B) e contratti con i consumatori (B2C)
- Le asimmetrie del contratto virtuale
- L'equilibrio normativo e vessatorie abusive nei contratti con i consumatori: dal contratto libero al contratto giusto
- Gli obblighi informativi nei contratti con il consumatore tra mera documentazione dell'obbligo informativo e forma protettiva del contenuto informativo del contratto
- Le forme informatiche-telematiche tipiche e atipiche del contratto virtuale
- Il tasto negoziale virtuale: procedimento formativo - forma atipica
- Tasto negoziale virtuale e obbligo accessorio dell'invio elettronico della ricevuta dell'ordine per via telematica disciplinato dall'art. 13 del D.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70
- Il tasto negoziale virtuale: limiti di efficacia formale e probatoria
- L'efficacia delle forme informatica-telematica tipica e atipica per l'assolvimento dell'obbligo della forma informativa e dell'obbligo di mera documentazione informativa

## **MODULO 5 – GLI OBBLIGHI INFORMATIVI**

- Società dell'informazione e diritto dei contratti
- Contratti dei consumatori, contratti telematici, contratti virtuali e doveri di informazione. Le fonti
- Informazione e consumatore. Rationes normative e forme di composizione degli interessi rilevanti

- Nuove tecnologie e informazione negoziale. Gli obblighi informativi nella contrattazione a distanza
- Gli obblighi di informazione nella disciplina sul commercio elettronico
- Il c.d. principio della massima efficienza dell'informazione e i mezzi di comunicazione utilizzati
- Sanzioni e rimedi

#### **MODULO 6 – IL RECESSO DEL CONSUMATORE**

- I caratteri del diritto di recesso del consumatore
- Le finalità perseguite dal legislatore europeo con il recesso del consumatore
- L'ambito di applicazione della disciplina del recesso nel settore del commercio
- Obblighi informativi e termini per esercitare il recesso
- Diritto di recesso e obblighi d'informazione. L'apporto della giurisprudenza e dell'Autorità garante della concorrenza per garantire l'effettività della tutela del consumatore
- Forme di esercizio e tempestività del recesso
- Gli effetti del recesso
- Le obbligazioni restitutorie
- Cenni sul diritto di recesso nel codice civile tedesco e sulla giurisprudenza del Bundesgerichtshof
- La nuova direttiva 2011/83/UE, sui diritti dei consumatori

#### **MODULO 7 – FIRMA DIGITALE E FIRME ELETTRONICHE NEI CONTRATTI CON I CONSUMATORI**

- Premessa: contratti del consumatore, firme elettroniche e documento informatico
- Cenni sulla scrittura cartacea sottoscritta con firma chirografa: forma e prova della dichiarazione scritta; la paternità della scrittura
- Dal documento cartaceo al documento informatico: forma e prova della dichiarazione
- Firme elettroniche e documento informatico: i tipi di documento informatico disciplinati dal CAD5
- I documenti informatici non firmati: rilevanza normativa della distinzione tra documenti dichiarativi e non dichiarativi
- I documenti informatici con firma elettronica "semplice"
- I documenti informatici con firma elettronica avanzata
- I documenti informatici con firma elettronica qualificata
- I documenti informatici con firma digitale
- I documenti informatici con firma autenticata

#### **MODULO 8 – LE CLAUSOLE VESSATORIE NEI CONTRATTI TELEMATICI CON I CONSUMATORI**

- Clausole vessatorie e contratti standard
- La tutela formale del Codice Civile
- La tutela contenutistica del Codice del Consumo
- Tipologie di clausole vessatorie, controllo amministrativo e prospettive europeistiche
- I rimedi al difetto di conformità nella vendita di beni di consumo

#### **MODULO 9 - LE PATOLOGIE DEL CONTRATTO TELEMATICO**

- La patologia del contratto telematico
- Commercio elettronico e cliente on line
- Il medium informatico nel diritto
- Scambi on line e formazione dell'accordo telematico
- Le circostanze di tempo e di luogo
- Obblighi di informazione e formazione del consenso
- Le conseguenze della violazione degli obblighi informativi: ampliamento del termine per l'esercizio del diritto di recesso, sanzione pecuniaria, responsabilità civile, annullamento
- Casi di nullità per "difetti" di forma, causa e oggetto del contratto telematico
- La questione dell'imputabilità delle dichiarazioni negoziali
- Annullabilità del contratto tra incapacità di agire e occultamento della minore età

- L'annullamento del contratto per errore imputabile ad un difetto del programma
- L'errore sulla dichiarazione o sulla trasmissione
- Dolo e pratiche commerciali scorrette nella contrattazione on line
- La violenza nel sistema dell'e-commerce
- La fornitura non richiesta e le conseguenze del divieto
- Firme elettroniche e commercio elettronico
- Abuso e falsità della firma elettronica: la tutela dell'affidamento
- L'utilizzo del dispositivo di firma digitale e la prova contraria
- Le diverse patologie configurabili tramite l'utilizzo della firma digitale

## **MODULO 10 – COLLOCAMENTO TELEMATICO DI PRODOTTI FINANZIARI E SERVIZI DI INVESTIMENTO**

- Collocamento telematico di prodotti finanziari
- Collocamento telematico di prodotti di investimento
- La portabilità dei contratti di finanziamento

## **MODULO 11 - PAGAMENTI ELETTRONICI E MONETA ELETTRONICA**

- Pagamenti elettronici e trasferimenti elettronici di fondi
- Pagamenti elettronici e commercio elettronico
- I sistemi di pagamento nel commercio elettronico: le tre “generazioni”
- Le ultime novità dei sistemi di pagamento nel commercio elettronico: la nascita di una “IV generazione”
- Pagamenti elettronici: i recenti sviluppi legislativi del nostro Paese
- La moneta elettronica: definizioni e tipologie
- Principali problemi giuridici della moneta elettronica
- I contratti assicurativi telematici

## **MODULO 12 – I CONTRATTI TURISTICI TELEMATICI**

- I contratti del turismo organizzato nel c.d. “codice del turismo”
- Le nuove regole relative ai contratti di viaggio conclusi in via telematica
- Il rinvio al Codice del Consumo e la disciplina del recesso di protezione
- Alcune osservazioni sui caratteri degli altri contratti turistici telematici
- I contratti dei motori di ricerca e dei social network
- I CONTRATTI DEI MOTORI DI RICERCA
- E DEI SOCIAL NETWORK

## **MODULO 13 – I CONTRATTI DELLA TELEFONICA E LA TUTELA DEI CONSUMATORI**

- L'utente da destinatario (passivo) di un servizio pubblico a titolare di diritti
- Il contratto nel rapporto di utenza
- Le misure a tutela dell'utenza e le carte dei servizi
- I contratti a distanza e l'attivazione di servizi non richiesti
- Le modifiche contrattuali e i diritti degli utenti
- La durata del contratto e i costi di recesso

## **MODULO 14 – TUTELA DEI MINORI E NUOVE TECNOLOGIE**

- La necessità di contemperare interessi contrapposti, garantiti dalla Carta Costituzionale
- Le trasmissioni televisive; la “pubblicità ingannevole”; i videogiochi
- Ampliamento della capacità di agire, attribuita ai soggetti minori di età, e possibili utilizzazioni positive del “legame on line” fra genitori e figli
- Partecipazione di soggetti minori di età a trasmissioni televisive.
- Responsabilità dei genitori, diritto alla riservatezza dei figli minori di età e diritto di cronaca giornalistica
- La responsabilità dei genitori per “i danni informatici”, provocati dai figli minori di età

- La disciplina legislativa più recente e la responsabilità degli internet services providers . . . . .

## **MODULO 15 – PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE, INGANNEVOLI ED AGGRESSIVE**

- Le pratiche commerciali scorrette a danno dei consumatori
- Ricadute della pratica commerciale scorretta sul contratto
- Pratiche commerciali scorrette e nuove tecnologie
- Autoregolamentazione e codici di condotta
- L'azione di classe
- La Class action
- La Risoluzione giudiziale delle controversie tecnologiche
- La Risoluzione stragiudiziale delle controversie tecnologiche

**PER ULTERIORI INFO ED ISCRIZIONI:** è possibile contattare dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 20:00 la segreteria studenti della Salerno Formazione ai seguenti recapiti telefonici 089.2097119 e/o 338.3304185.

**SITO WEB:** [www.salernoformazione.com](http://www.salernoformazione.com)