



LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO A DISTANZA di Alessandro Albicini

Condizioni generali di vendita e conclusione del contratto a distanza

Le condizioni generali di vendita, come ogni strumento negoziale, dovrebbero essere utilizzate correttamente: nella pratica, invece, accade che, "complice" l'urgenza, alcuni venditori sottovalutino la fase in cui si deve "raccogliere" il consenso dei clienti sul testo contrattuale predisposto.

Ad esempio, alcuni si limitano a riportare il testo delle condizioni di vendita sul retro delle fatture o delle copie commissioni, i quali, per lo più, vengono trasmessi al compratore soltanto *dopo* la conclusione della vendita; ne deriva che, in tali casi, può rivelarsi arduo invocare l'efficacia di clausole di cui il compratore sia venuto a conoscenza soltanto nella fase esecutiva (pagamento e consegna) della vendita.

Un primo semplice accorgimento da adottare, per riuscire a perfezionare regolarmente un contratto di vendita e a sottoporlo alla disciplina delle relative condizioni generali, è quello di riportare le condizioni stesse su "moduli d'ordine" appositamente predisposti (invece che sulle fatture).

In questo modo, l'ordine del cliente, se trascritto su tali moduli, "porta con sé" il testo del contratto predisposto dal venditore, più le opportune integrazioni (es. il tipo e la quantità di merce, il prezzo, etc.); l'accettazione del compratore, poi, segnerà la definitiva conclusione dell'accordo.

Certo, non tutti i clienti di un venditore utilizzano moduli da quest'ultimo unilateralmente predisposti, ma nulla impedisce di attivarsi per fare sì che questo avvenga almeno in alcuni casi: il venditore, ad esempio, può "giocare d'anticipo" e consegnare preventivamente alcuni moduli alla clientela esistente; oppure, quando riceve un ordine (telefonico, per posta elettronica, fax, etc.), il venditore può recepirne il contenuto su uno di tali moduli e trasmetterlo al compratore per farglielo sottoscrivere *prima* di dare esecuzione alla vendita.

Tutto questo, con i moderni mezzi di comunicazione (come il fax, che "imprime" sul documento dati quali il momento della trasmissione, il destinatario, il mittente e, in più, è in grado di riprodurre la firma autografa delle parti), può essere realizzato in tempi molto rapidi e senza sacrificare la regolarità della conclusione dell'accordo.

Vediamo, però, quali problemi possono sorgere, e alla luce di quali principi giuridici risolverli, quando non tutto "fila liscio".

Proposta e accettazione: modifiche e fatti concludenti

L'art. 1326, comma 1°, c.c. stabilisce che *"il contratto è concluso nel momento in cui chi ha fatto la proposta ha conoscenza dell'accettazione dell'altra parte."*

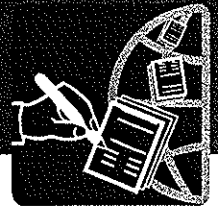
Nell'ambito della fornitura a clienti stranieri, inoltre, la legge italiana viene integrata dalle norme stabilite dalla Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale di beni mobili (ratificata dall'Italia con la Legge 11 dicembre 1985, n. 765).

Ai sensi dell'art. 14, comma 1°, della Convenzione, la richiesta di un cliente *"costituisce proposta contrattuale qualora sia sufficientemente determinata ed indichi la volontà del suo autore di esser vincolato in caso d'accettazione. La proposta è sufficientemente determinata quando indica la merce e ne fissa, espressamente o implicitamente, la quantità e il prezzo o fornisce indicazioni che permettano di determinarli."*

Perché un contratto sia validamente perfezionato in ogni sua parte occorre che l'accettazione si conformi integralmente alla proposta, atteso che, ai sensi dell'art. 1326, comma 5°, c.c., *"un'accettazione non conforme alla proposta equivale a nuova proposta"*.

Anche in questo caso, la Convenzione di Vienna recepisce il medesimo principio (v. art. 19, comma 1°: *"la risposta ad una proposta (...) che contenga aggiunte, limitazioni o altre modifiche, costituisce un rifiuto della proposta e vale come controproposta"*), specificandolo più dettagliatamente rispetto al codice civile italiano: l'accettazione difforme vale come controproposta se *"non altera sostanzialmente i termini della proposta"* (art. 19, comma 2°), ossia non contenga





LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO A DISTANZA

di Alessandro Albicini

“aggiunte o modifiche che riguardino, tra l'altro, il prezzo, il pagamento, la qualità e la quantità della merce, il luogo e il tempo della consegna, l'estensione della responsabilità di una parte nei confronti dell'altra o la risoluzione delle controversie.”

In termini pratici, si può tranquillamente affermare che integrare il contenuto delle condizioni generali all'ordine del cliente “puro e semplice” equivale senz'altro ad apportare una di quelle aggiunte o modifiche che, per la Convenzione di Vienna, conferiscono all'accettazione il valore di controproposta, con la conseguenza che quest'ultima deve essere sottoposta a sua volta all'accettazione del cliente.

Nessun problema se il cliente accetta tale controproposta, visto che si ricade, in pratica, nella situazione descritta all'inizio.

Spesso, però, accade che il venditore non ottenga l'accettazione espressa del cliente e, ciò nonostante, esegua egualmente l'ordine: quale disciplina si applicherà al contratto, quella legale (supponendo che il cliente non abbia incluso alcuna clausola oltre al mero ordinativo) o, invece, le condizioni generali del venditore?

Da un lato, il succitato art. 19 della Convenzione di Vienna precisa che l'accettazione con aggiunte o modifiche, oltre a valere come controproposta, “equivale ad un rifiuto” della proposta originaria: pertanto, il venditore potrà dirsi non vincolato dall'ordine originario (che non potrà più intendersi “pendente”, bensì rifiutato e posto nel nulla per effetto della controproposta).

D'altro canto, l'art. 18, comma 1°, della Convenzione stabilisce che “il silenzio o l'inattività non costituiscono di per sé accettazione”: questo significa che al cliente non potrà essere “imposta” una disciplina contrattuale difforme da quella da lui voluta per il solo fatto che, ricevuta la controproposta, non si sia attivato per comunicare il suo rifiuto.

Ma lo stesso art. 18, comma 1°, prevede anche che “la dichiarazione o altro comportamento del destinatario che indichino il suo assenso alla proposta costituiscono accettazione”; a tale norma “fa eco” l'art. 1327 c.c., ai sensi del quale “qualora, su richiesta del proponente o per la natura dell'affare o secondo gli usi, la prestazione debba eseguirsi senza una preventiva risposta, il contratto è concluso nel tempo e nel luogo in cui ha avuto inizio l'esecuzione.”

Accettazione della proposta contrattuale per “fatti concludenti”

Si tratta del principio dell'accettazione della proposta contrattuale per “fatti concludenti”: come emerge dalle norme citate, fatti concludenti sono quelli in cui si realizza l'esecuzione concreta del contratto; nel caso della vendita, il fatto concludente “per eccellenza” del venditore è la consegna della merce, mentre quello del compratore è il pagamento.

È proprio alla luce di questo principio che converrà risolvere il caso, sopra ipotizzato, in cui il venditore, apponendo all'ordine originario le condizioni generali di vendita, ha rivolto al cliente un rifiuto-controproposta: se il cliente ha ricevuto la controproposta e, pur senza accettarla espressamente, si è prestato a dare esecuzione alla vendita (pagando il prezzo della merce e/o prendendola in consegna), si potrà ragionevolmente sostenere che l'accordo concluso è quello disciplinato dalle condizioni generali.

Occorre però essere cauti, perché le circostanze di ogni singolo caso assumono un “peso” determinante per stabilire se il comportamento della controparte sia interpretabile come fatto concludente: se, ad esempio, la controproposta è giunta presso gli uffici del cliente subito prima del momento previsto per il pagamento, e non viene materialmente letta da chi è incaricato di effettuare tale pagamento, tale comportamento esecutivo potrebbe non essere interpretabile come fatto concludente del contratto “controproposto” dal venditore; oppure, la differenza di giorni festivi o di fuso orario potrebbe essere importante per stabilire se il cliente ha ricevuto la controproposta con un anticipo sufficiente rispetto alla presa in consegna della merce; e ancora, potrebbero esserci differenze a seconda se di tale presa in consegna si occupi un vettore (“terzo” rispetto al contratto) o, invece, direttamente il cliente.





LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO A DISTANZA di Alessandro Albicini

Ordini con pagamento anticipato

Alla luce dei principi sin qui illustrati, supponiamo ora che un cliente, per "sveltire" le operazioni, ordini certi prodotti (senza servirsi dei moduli recanti le condizioni generali di vendita) e, allo stesso tempo, trasmetta già la somma di danaro che è disposto a pagare per la merce richiesta.

Il problema che si pone è che il cliente, pagando subito, ha già posto in essere il fatto concludente di maggiore rilevanza di "competenza" del compratore.

Pertanto, il venditore, se si limita ad evadere l'ordine, non potrà contare sull'applicabilità delle condizioni generali, visto che la consegna della merce sarà suscettibile d'essere interpretata come accettazione della proposta originaria del cliente.

D'altra parte, il venditore non potrà neppure contentarsi di inviare al compratore un modulo con le condizioni generali e provvedere alla consegna prima di aver ricevuto un riscontro dal cliente (v. il succitato art. 18 della Convenzione di Vienna, che esclude che il silenzio equivalga ad accettazione).

Infatti, l'avvenuto pagamento del compratore implica che il "fatto concludente" a lui riconducibile si sia già consumato rispetto al "suo" contratto di vendita (che abbiamo immaginato essere quello "generico", disciplinato soltanto dalla legge); pertanto, tale atto esecutivo non potrà essere unilateralmente "riutilizzato" dal venditore per conferire efficacia, invece, alle proprie condizioni generali.

Per essere certo dell'applicabilità delle condizioni generali di vendita, allora, il venditore dovrà attivarsi per ottenere il consenso del cliente. Come fare?

Suggerimenti pratico – operativi

Operativamente, il venditore potrà:

- 1. Trasmettere al compratore uno dei suoi moduli d'ordine**, precisando chiaramente che evaderà l'ordine soltanto previa accettazione delle condizioni generali di vendita; a meno che tali condizioni generali contengano clausole particolarmente onerose per il cliente, è probabile che quest'ultimo accetti (vista anche l'urgenza manifestata con il pagamento immediato).
Premesso che sarà sempre bene non accontentarsi di una dichiarazione verbale (difficilmente utilizzabile, se non sulla base di persuasive prove testimoniali, in caso di successive contestazioni in giudizio), è possibile che, a questo punto, il cliente sottoscriva il modulo trasmessogli (che è l'ipotesi preferibile) o, invece, che si limiti a comunicare che accetta le condizioni generali (il che può sempre accadere, anche solo per banali motivi pratici: se, ad esempio, il venditore ha trasmesso per fax il modulo al cliente e questi, data la fretta, deve ritrasmetterlo al venditore sempre tramite fax, detto modulo potrebbe risultare quale un'inservibile "macchia di inchiostro" su un foglio).
- 2. Occorre, allora, chiedere al cliente di fare espresso richiamo**, nella sua lettera o fax d'assenso, **al testo delle condizioni generali di vendita** a lui trasmesse, adottando semplici formule quale, ad esempio, la seguente: "con la presente esprimiamo la nostra integrale accettazione delle condizioni generali di vendita da Voi predisposte, come indicate sul modulo d'ordine a noi inviato tramite fax del"
- 3. Non è superfluo precisare**, da ultimo, che, in tutte le ipotesi in cui il perfezionamento di un contratto si sia ottenuto "mettendo insieme" diversi documenti, è senz'altro opportuno conservare tutta la corrispondenza intercorsa tra le parti, compresi gli eventuali "fogli di trasmissione" dei fax, le ricevute postali, etc.

Alessandro Albicini, Avvocato specializzato in diritto commerciale-societario e contrattualistica internazionale.
Studio legale Albicini a Bologna.

