



RP Legal & Tax

**“New Deal for Consumers”,  
l’Italia attua due Direttive UE:  
più trasparenza e maggiori tutele  
per i consumatori**

*Commercial Agreements – Consumers*



## Indice

1. Il piano “New Deal for Consumers”
2. Le nuove definizioni normative
3. Le novità sui contratti di vendita di beni ai consumatori
4. Il nuovo quadro normativo sui contenuti e servizi digitali

# 1. Il piano “New Deal for Consumers”

Nel 2019, l’Unione Europea ha approvato un rilevante numero di strumenti legislativi volti ad aggiornare il quadro normativo relativo ai consumatori ed a rafforzare la tutela in favore di questi ultimi.

Recentemente, con il D.Lgs. 173/2021 ed il D.Lgs. 170/2021, l’Italia ha attuato rispettivamente la Direttiva UE 2019/770 relativa a “determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuti e servizi digitali” e la Direttiva UE 2019/771 relativa ai “contratti di vendita di beni ai consumatori”. Entrambi i Decreti modificano profili sostanziali del Codice del Consumo introducendo nuovi istituti giuridici e, conseguentemente, facendo sorgere nuovi obblighi a carico delle imprese che si relazionano con i consumatori.

## 2. Le nuove definizioni normative

I Decreti si occupano in primo luogo di fornire nuove importanti definizioni e di modificare molte di quelle esistenti, tra cui:

- (i) **“venditore”**, qualsiasi persona che nell’esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, anche tramite altra persona che agisca in suo nome o per suo conto, venda beni, contenuti o servizi ai consumatori, compreso il fornitore di piattaforme nell’ambito delle attività di fornitura di contenuti o servizi digitali;
- (ii) **“produttore”**, il fabbricante di un bene, l’importatore di un bene nel territorio dell’UE o qualsiasi altro soggetto che si presenta come produttore apponendo sul bene un segno distintivo;
- (iii) **“bene”**, include ora acqua, gas ed energia purché confezionati in un volume delimitato, nonché beni materiali che incorporano o sono interconnessi con contenuti o servizi digitali, così come gli animali vivi;
- (iv) **“contenuto digitale”**, i dati prodotti e forniti in formato digitale;
- (v) **“servizio digitale”**, un servizio che consente di creare, trasformare, memorizzare, accedere, condividere o interagire con dati in formato digitale;
- (vi) **“beni con elementi digitali”**, i beni materiali che incorporano o sono interconnessi con contenuti o servizi digitali in modo tale per cui la mancanza di questi ultimi impedirebbe lo svolgimento delle funzioni del bene;
- (vii) **“compatibilità”**, la capacità di un bene di funzionare con hardware o software con cui sono normalmente utilizzati i beni del medesimo tipo;
- (viii) **“funzionalità”**, la capacità del bene di svolgere tutte le funzioni in considerazione del suo scopo;
- (ix) **“interoperabilità”**, la capacità del bene di funzionare con hardware o software diversi da quelli con cui sono normalmente utilizzati i beni del medesimo tipo;
- (x) **“durabilità”**, la capacità di un bene di mantenere funzioni e prestazioni attraverso un uso normale;
- (xi) **“integrazione”**, il collegamento del contenuto o servizio digitale con le componenti dell’ambiente digitale del consumatore e l’incorporazione in tali componenti affinché il contenuto o servizio sia utilizzato nel rispetto dei requisiti di conformità;
- (xii) **“ambiente digitale”**, l’hardware, il software e le connessioni di cui si serve il consumatore;
- (xiii) **“garanzia convenzionale”**, qualsiasi impegno di venditore o produttore, assunto nei confronti del consumatore in aggiunta agli obblighi di legge, di rimborsare il prezzo, sostituire, riparare o intervenire sul bene, qualora esso non corrisponda alle caratteristiche enunciate nella dichiarazione di garanzia o nella pubblicità.

## 3. Le novità sui contratti di vendita di beni ai consumatori

### 3.1 Il perimetro applicativo

Il Decreto 170/2021 sostituisce integralmente il Titolo del Codice del Consumo relativo alla vendita dei beni, alla responsabilità del fornitore ed alle garanzie offerte al consumatore, pur mantenendo alcuni principi esistenti.

Le nuove norme si applicano anche alle vendite di beni usati, tenuto conto del tempo del pregresso utilizzo, limitatamente ai difetti non derivanti dall'uso normale del bene.

È previsto che tali disposizioni non si applichino invece:

- (i) ai contratti di fornitura di contenuti o servizi digitale (sui quali si dirà oltre), mentre siano valide per i contenuti o servizi digitali incorporati o interconnessi con beni oggetto di un contratto di vendita, indipendentemente dal fatto che tali contenuti o servizi siano forniti dal venditore o da terzi;
- (ii) alla vendita di meri supporti materiali dei contenuti digitali (ad esempio, un CD) e di beni oggetto di procedure giudiziarie.

### 3.2 Gli obblighi di conformità dei beni

Il venditore è tenuto a fornire al consumatore beni che possiedano numerosi requisiti sia soggettivi, tra cui:

- (i) corrispondere a descrizione, tipo, quantità e qualità contrattuali e possedere funzionalità, compatibilità, interoperabilità e altre caratteristiche indicate nel contratto;
- (ii) essere idonei ad ogni utilizzo particolare voluto dal consumatore che sia stato portato a conoscenza del venditore prima della conclusione del contratto e che sia stato accettato;
- (iii) essere forniti con accessori ed istruzioni previsti dal contratto;
- (iv) essere forniti con gli aggiornamenti previsti dal contratto di vendita;

sia oggettivi, tra cui:

- (i) essere idonei agli scopi per i quali si impiegano di norma beni dello stesso tipo;
- (ii) possedere la qualità e corrispondere alla descrizione del campione messo a disposizione del consumatore prima della conclusione del contratto;
- (iii) essere consegnati con accessori, imballaggio e istruzioni che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere;
- (iv) essere della quantità e possedere le qualità ordinariamente presenti in un bene del medesimo tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, anche tenuto conto delle dichiarazioni pubbliche (inclusa la pubblicità) rese dal venditore, dal produttore o da altri soggetti della catena produttiva (con alcune esenzioni in caso di mancata conoscenza).

Il venditore può essere esente da responsabilità, in caso di discostamento dai requisiti oggettivi di conformità, purché abbia informato di tale scostamento il consumatore che lo abbia “espressamente e separatamente” accettato.

### 3.3 Gli aggiornamenti dei beni con elementi digitali

Il Decreto 170/2021 introduce inoltre un generalizzato obbligo del venditore di tenere informato il consumatore sugli aggiornamenti disponibili, anche di sicurezza, al fine di mantenere la conformità dei beni con elementi digitali, nonché a fornire tali aggiornamenti.

L'arco temporale dell'impegno è variabile a seconda delle caratteristiche della fornitura.

Se il consumatore non installa gli aggiornamenti entro un termine congruo, il venditore non è responsabile per eventuali difetti di conformità, a condizione che abbia informato il consumatore della disponibilità dell'aggiornamento e degli effetti della mancata installazione, e che la mancata o errata installazione non sia dovuta a carenze nelle istruzioni del venditore.

### 3.4 La responsabilità del venditore

I termini di garanzia per la conformità del bene rimangono invariati (2 anni dalla consegna del bene). Viene invece ampliata la presunzione di esistenza del difetto di conformità al momento della consegna (da 6 mesi ad 1 anno).

La nuova normativa precisa inoltre che, nel caso di beni con elementi digitali, quando il contratto prevede la fornitura continuativa del contenuto o servizio digitale per un determinato periodo di tempo, il venditore è responsabile anche per qualsiasi difetto di conformità che si verifichi in tale lasso temporale. In caso di fornitura superiore ai due anni, la garanzia copre tale maggior periodo.

### 3.5 I rimedi previsti in caso di difetto di conformità

Anche i rimedi previsti in favore del consumatore rimangono invariati (riparazione o sostituzione, riduzione del prezzo, risoluzione del contratto). Viene però esplicitata la possibilità di esperirli anche nei casi di impedimento o limitazione d'uso di un bene conseguenti ad una violazione dei diritti di proprietà intellettuale di terzi.

Con riferimento alla riparazione o sostituzione, viene precisato che il venditore è tenuto a riprendere i beni sostituiti a proprie spese. Inoltre, qualora la riparazione richieda la rimozione del bene installato, l'obbligo del venditore comprende la rimozione del bene non conforme e l'installazione del bene sostitutivo o riparato. Il consumatore non è infine tenuto a pagare per il normale uso del bene sostituito nel periodo precedente la sostituzione.

Tra i casi in cui il consumatore ha diritto alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto, compaiono:

- (i) la manifestazione di un difetto di conformità nonostante i tentativi del venditore;
- (ii) una particolare gravità dei difetti di conformità;
- (iii) una dichiarazione del venditore, oppure circostanze fattuali, sulla base delle quali sia chiaro che il venditore non procederà al ripristino entro un periodo ragionevole o senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

La riduzione del prezzo deve essere proporzionale alla diminuzione di valore del bene rispetto a quello che avrebbe avuto se fosse stato conforme.

In tema di risoluzione, in caso di contratto che abbia ad oggetto più di un bene, il consumatore può scegliere di esercitarla limitatamente a quelli viziati o anche a quelli acquistati insieme ai beni viziati. In caso di risoluzione, le spese di restituzione sono a carico del venditore. Viene poi specificato che l'onere della prova circa la lieve entità del difetto che impedisce la risoluzione del contratto grava sul venditore.

Inoltre, il consumatore può rifiutarsi di eseguire il pagamento di qualsiasi parte di prezzo fino a quando il venditore non abbia adempiuto agli obblighi previsti a suo carico.

### 3.6 Le garanzie convenzionali

Quando un produttore offre al consumatore una garanzia convenzionale concernente la durabilità dei beni in un determinato arco temporale, il produttore è direttamente responsabile nei confronti del consumatore per la riparazione o sostituzione dei beni.

Se le condizioni stabilite nella dichiarazione di garanzia convenzionale sono meno vantaggiose rispetto a quelle indicate nella relativa pubblicità, la garanzia vincola secondo le condizioni più favorevoli a meno che la pubblicità sia stata corretta prima della conclusione del contratto.

## 4. Il nuovo quadro normativo sui contenuti e servizi digitali

### 4.1 Il perimetro applicativo

Il nuovo quadro normativo si applica a qualsiasi contratto in cui un professionista si obbliga a fornire un contenuto o servizio digitale a fronte della corresponsione di un prezzo, nonché al supporto materiale che funge da mero vettore del contenuto.

La prima grande innovazione è che la disciplina trova applicazione anche quando, invece del prezzo, il consumatore fornisca dati personali (salvo il caso in cui tali dati siano trattati esclusivamente per la fornitura di quanto pattuito o per adempiere ad obblighi di legge).

I dati personali diventano quindi un elemento valorizzabile a livello economico e oggetto di scambio commerciale, con espressa previsione che – in caso di conflitto – prevarranno le norme in materia di protezione dei dati personali.

Tra le esclusioni di applicabilità della normativa sui contenuti e servizi digitali, rivestono particolare interesse i contratti concernenti:

- (i) la fornitura di servizi diversi dai servizi digitali, indipendentemente dal fatto che il professionista ricorra a mezzi digitali per ottenere il risultato del servizio;
- (ii) i servizi di comunicazioni elettroniche (salvo eccezioni);
- (iii) i servizi di assistenza sanitaria;
- (iv) i servizi di giochi d'azzardo;
- (v) i servizi finanziari;
- (vi) i software offerti dal professionista sulla base di licenze libere e aperte;
- (vii) la fornitura di contenuti digitali messi a disposizione del pubblico con mezzi diversi dalla trasmissione di segnale quale parte di uno spettacolo o di un evento;
- (viii) i contenuti digitali forniti da enti pubblici.

## 4.2 La fornitura del contenuto o servizio digitale

L'obbligo del professionista di fornire il contenuto o servizio digitale si intende adempiuto quando:

- (i) il contenuto digitale o qualunque mezzo idoneo per accedervi o scaricarlo è reso disponibile o accessibile al consumatore;
- (ii) il servizio digitale è reso accessibile al consumatore.

Per essere ritenuto conforme al contratto, il contenuto o servizio digitale deve possedere alcuni requisiti sia soggettivi, tra cui:

- (i) corrispondere a descrizione, tipo, quantità e qualità contrattuali e possedere funzionalità, compatibilità, interoperabilità e altre caratteristiche indicate nel contratto;
- (ii) essere idoneo ad ogni utilizzo particolare voluto dal consumatore che sia stato portato a conoscenza del venditore prima della conclusione del contratto e che sia stato accettato;
- (iii) essere fornito ad accessori ed istruzioni previsti dal contratto;
- (iv) essere aggiornato come previsto contratto di vendita;

sia oggettivi, tra cui:

- (i) essere idoneo agli scopi per i quali si impiegano di norma beni dello stesso tipo;
- (ii) essere della quantità e possedere le qualità ordinariamente presenti in un bene del medesimo tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, anche tenuto conto delle dichiarazioni pubbliche (inclusa la pubblicità) rese dal venditore, dal produttore o da altri soggetti della catena produttiva (con alcune esenzioni in caso di mancata conoscenza);
- (iii) essere consegnato con accessori ed istruzioni che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere;
- (iv) essere conforme all'eventuale versione di prova o anteprima messa a disposizione del professionista prima della conclusione del contratto.

Se il contratto prevede che il contenuto o servizio digitale sia fornito in modo continuativo, l'obbligo di assicurare la conformità permane per tale periodo.

Il professionista può essere esente da responsabilità in caso di discostamento dai requisiti oggettivi di conformità purché abbia informato dello scostamento il consumatore che lo abbia "espressamente e separatamente" accettato.

## 4.3 Gli aggiornamenti dei contenuti o servizi digitali

Il professionista deve tenere informato il consumatore sugli aggiornamenti disponibili, anche di sicurezza, al fine di mantenere la conformità del contenuto o servizio digitale, ed è tenuto a fornire tali aggiornamenti.

L'arco temporale dell'impegno dipende dalle caratteristiche concrete della fornitura.

Se il consumatore non installa gli aggiornamenti entro un termine congruo, il venditore non è responsabile per eventuali difetti di conformità, a condizione che abbia informato il consumatore della disponibilità dell'aggiornamento e degli effetti della mancata installazione, e che la mancata o errata installazione non sia dovuta a carenze nelle istruzioni del venditore.

Salvo diverso accordo, il contenuto o servizio digitale è fornito nella versione più recente disponibile al momento della conclusione del contratto.

#### 4.4 Gli errori di integrazione del contenuto o servizio digitale

L'eventuale difetto di conformità che deriva da un'errata integrazione del contenuto o servizio digitale nell'ambiente digitale del consumatore integra un difetto di conformità se l'integrazione sia stata effettuata

- (i) dal professionista; o
- (ii) dal consumatore in modo errato a causa di una carenza delle istruzioni fornite dal professionista.

#### 4.4 La responsabilità del professionista

I termini di garanzia per la conformità dei contenuti o servizi digitali sono gli stessi previsti in caso di vendita di beni.

In caso di difetto di conformità, il professionista può essere esente da responsabilità qualora dimostri che l'ambiente digitale del consumatore non è compatibile con i requisiti tecnici comunicati al consumatore prima della conclusione del contratto. In tal senso, il consumatore è obbligato a collaborare con il professionista per accertare la causa del difetto di conformità, a pena di inversione dell'onere della prova circa l'esistenza della non conformità.

Nel caso di forniture continuative per un determinato periodo di tempo, il professionista è responsabile per qualsiasi difetto di conformità che si verifichi in tale lasso temporale. In caso di fornitura superiore ai due anni, la garanzia copre tale maggior periodo.

Anche il diritto di regresso in favore del professionista ripercorre la struttura prevista in caso di vendita di beni, con la possibilità di risalire la catena distributiva in caso di responsabilità imputabile ad altro soggetto.

#### 4.5 I rimedi previsti in caso di difetto di conformità

In caso di difetto, il consumatore ha diritto al ripristino della conformità, alla riduzione del prezzo o ad ottenere la risoluzione del contratto.

Il funzionamento di tali rimedi è pressoché identico ai meccanismi previsti in caso di vendita di beni, con i necessari adattamenti connessi all'ambiente digitale.

In caso di omessa fornitura del contenuto o servizio digitale, il consumatore deve invitare il professionista a provvedere e, in caso di ulteriore mancato adempimento, può risolvere il contratto.

Il consumatore ha invece diritto di risolvere immediatamente il contratto se il professionista ha dichiarato, o risulta chiaramente dalle circostanze, che non fornirà il contenuto o servizio, o in caso di violazione di un termine essenziale convenuto tra le parti o ritenuto evidente dalle circostanze concrete.

Se il contenuto è stato fornito su supporto materiale, il professionista può chiederne la restituzione entro 14 giorni dal giorno in cui il professionista sia stato informato della decisione di risolvere il contratto.

A fronte della risoluzione, il professionista è tenuto ad astenersi dall'utilizzo di qualsiasi contenuto – diverso dai dati personali – che sia stato fornito o creato dal consumatore nell'ambito dell'utilizzo del contenuto o servizio digitale, salvo tale contenuto:

- (i) sia privo di utilità al di fuori del contesto del contenuto o servizio fornito dal professionista;
- (ii) si riferisca solamente all'attività del consumatore nell'utilizzo del contenuto o servizio fornito dal professionista;
- (iii) sia stato aggregato dal professionista ad altri dati e non possa essere disaggregato senza uno sforzo sproporzionato;



- (iv) sia stato generato congiuntamente dal consumatore con altre persone e altri consumatori possano continuare ad utilizzare il contenuto.

Salvo eccezioni, il professionista è tenuto a mettere a disposizione del consumatore – su richiesta di quest’ultimo – i contenuti forniti o creati dal consumatore durante l’utilizzo del contenuto o servizio fornito dal professionista, gratuitamente e senza impedimenti, in un formato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.

Sempre quale conseguenza della risoluzione, il consumatore deve astenersi dall’utilizzare ulteriormente il contenuto o servizio digitale, con diritto del professionista di renderli inaccessibili o di disattivare l’account utente.

#### 4.6 I rimborsi al consumatore

Eventuali rimborsi dovuti dal professionista al consumatore in caso di riduzione del prezzo o risoluzione del contratto a causa di difetti di conformità devono essere effettuati entro 14 giorni da quando il professionista sia informato dell’esercizio dei diritti da parte del consumatore.

Il rimborso è effettuato con lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per pagare il prezzo, senza addebito di commissioni.

#### 4.7 Modifiche del contenuto o del servizio digitale

Se il contratto prevede che il contenuto o servizio digitale sia reso accessibile per un certo periodo di tempo, il professionista può apportare modifiche purché:

- (i) il contratto preveda tale modifica e ne fornisca una motivazione valida;
- (ii) la modifica non comporti costi per il consumatore;
- (iii) il consumatore sia informato in modo chiaro e comprensibile della modifica.

Qualora la modifica incida negativamente sull’uso da parte del consumatore, salvo tali conseguenze siano trascurabili, il consumatore ha il diritto di recedere gratuitamente dal contratto entro 30 giorni. Il professionista ha quindi l’obbligo di informare il consumatore con anticipo ragionevole sulle modifiche che saranno applicate o sulla possibilità di mantenere il contenuto o servizio digitale senza modifiche.

## 5. Osservazioni finali

Le Direttive appena attuate incidono in maniera sostanziale sul diritto dei consumatori e impongono alle imprese di svolgere una verifica di adeguatezza dei propri servizi e documenti contrattuali.

Tali attività si renderanno a maggior ragione necessarie a fronte dell’imminente recepimento di un ulteriore strumento normativo, la Direttiva 2019/2161 sulla “modernizzazione delle norme dell’Unione relative alla protezione dei consumatori”, che oltre ad aggiornare il catalogo di pratiche commerciali scorrette, aggressive e ingannevoli, introdurrà – tra le altre innovazioni – anche un sistema sanzionatorio proporzionale al fatturato annuo del professionista.



TORINO  
MILANO  
ROMA  
BOLOGNA  
BUSTO ARSIZIO  
AOSTA