

# LS NEWSLETTER

## IT Law & Data Protection



### ***MODIFICHE AL CODICE DEL CONSUMO COSA C'È DA SAPERE E COSA FARE:***

Le imprese dovranno VALUTARE L'ADEGUAMENTO DEI TERMINI e CONDIZIONI DI VENDITA o SERVIZIO (on-line e off-line) e delle PROCEDURE AZIENDALI relative alle modalità di gestione dei reclami per difetti di conformità.

Il rischio di una mancata conformità dei testi contrattuali e delle modalità di gestione delle vendite è soprattutto la possibilità che l'AGCM configuri una "pratica commerciale scorretta".

È bene ricordare che la sanzione per una pratica commerciale scorretta parte da un minimo di 5.000 euro fino a un massimo di 5 milioni di euro.

Le sanzioni sono sempre parametrare a diversi fattori come:

- gravità e durata del comportamento
- fatturato aziendale
- eventuale "riparazione" del sito di commercio elettronico.

Le principali modifiche introdotte riguardano:

- l'armonizzazione di determinati aspetti dei contratti di vendita dei beni, in un'ottica di rafforzamento degli strumenti di tutela già previsti in favore del consumatore;
- la regolamentazione dei beni con elementi digitali.

## 1. CONTRATTI DI VENDITA

Il nuovo testo dell'art. 128 del Codice del Consumo amplia la nozione di contratto di vendita cui si applicano le garanzie e i rimedi disciplinati dal Codice del Consumo. Difatti, ad esso sono equiparati non solo – come già stabilito in precedenza – i contratti di permuta e di somministrazione, i contratti di appalto e i contratti d'opera, ma, d'ora innanzi, anche più genericamente *“tutti gli altri contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni da fabbricare o produrre”*.

Anche la definizione di **“bene”** è stata ampliata rispetto a quella precedentemente in vigore, non facendo più riferimento ai beni di consumo, ma ai **“beni”** (materiali) tout court e **includendo** anche i **beni c.d. “con elementi digitali”**, ossia qualsiasi bene mobile materiale che incorpora o è interconnesso con un contenuto digitale o un

servizio digitale in modo tale che la sua mancanza impedirebbe lo svolgimento delle funzioni del bene. Nella **nozione di contenuto digitale** sono ricompresi *“i dati prodotti e forniti in formato digitale”*, mentre **per servizio digitale** si intende sia *“un servizio che consente al consumatore di creare, trasformare, memorizzare i dati o di accedervi in formato digitale”*, sia *“un servizio che consente la condivisione di dati in formato digitale caricati o creati dal consumatore o da altri utenti di tale servizio o qualsiasi altra interazione con tali dati”*.

### Ambito di applicazione

Le norme si applicano ai **contratti di vendita conclusi sia online che offline**, aventi ad oggetto **beni mobili materiali**.

Le principali novità riguardano le norme relative:

- a) **alla conformità dei beni al contratto**: importanti novità riguarda l'ampliamento del concetto di **“conformità”**. Un prodotto per poter essere ritenuto conforme al contratto di vendita deve soddisfare i **requisiti “soggettivi”** e **“oggettivi”** di conformità dei beni. I primi concernono le dichiarazioni fatte dal venditore circa le caratteristiche fisiche e

funzionali del prodotto; i secondi attengono, invece, allo scopo per cui normalmente quel prodotto viene impiegato, o alle caratteristiche anche in termini di durabilità e funzionalità, compatibilità e sicurezza normalmente presenti in prodotti analoghi.

b) **ai rimedi in caso di difetto di conformità e sulle modalità di esercizio degli stessi:** al verificarsi del difetto di conformità, il consumatore mantiene il **diritto alla sostituzione o riparazione del bene** ovvero alla **riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto**. Al consumatore è stata attribuita l'ulteriore facoltà di rifiutarsi di eseguire il pagamento del prezzo o di una sua parte sino a che il venditore non abbia adempiuto ai propri obblighi in garanzia. La riparazione o la sostituzione devono essere effettuate **gratuitamente e in un tempo ragionevole**, e senza particolari inconvenienti per il consumatore. Il venditore potrà però opporsi alla risoluzione se prova che il difetto ha lieve entità.

c) **Il regime di responsabilità e garanzia dei beni di consumo del venditore diventa più gravoso. Il termine entro il quale il consumatore potrà denunciare i vizi passa da 2 mesi a 2 anni!**

Il venditore sarà quindi responsabile nei confronti del consumatore di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene che si manifesta **entro due anni da tale momento**. L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore **si prescrive, in ogni caso, nel termine di ventisei mesi dalla consegna del bene**. Nel caso in cui il contratto preveda (anche) la fornitura continuativa di contenuti o servizi digitali, tale obbligo permane per due anni dalla consegna dei beni oppure, se superiore ai due anni, per l'intero periodo contrattuale.

d) La conformità alle **garanzie convenzionali**: se le condizioni stabilite nella dichiarazione di garanzia convenzionale sono meno vantaggiose per il

consumatore rispetto alle condizioni stabilite nella relativa pubblicità, a meno che la pubblicità associata sia stata corretta prima della conclusione del contratto, la garanzia convenzionale vincola il venditore secondo le condizioni stabilite nella pubblicità relativa alla garanzia convenzionale.

## 2. CONTRATTI DI FORNITURA DI CONTENUTO DIGITALE E DI SERVIZI DIGITALI

### Definizioni

La definizione di **“contenuto digitale”** è molto ampia: si intendono i dati e i prodotti forniti in formato digitale. Sono ricompresi i programmi informatici, applicazioni, file video, file audio, file musicali, giochi digitali, libri elettronici o altre pubblicazioni elettroniche nonché qualunque materiale, documento, file in formato digitale.

Per **“servizio digitale”** si intende **i)** un servizio che consente al consumatore di creare, trasformare, archiviare i dati o di accedervi in formato digitale, oppure **ii)** un servizio che consente la condivisione di dati in formato digitale caricati o creati dal consumatore e da altri utenti di tale servizio o qualsiasi altra interazione con tali dati. Tale definizione include, pertanto, tutti i servizi di *cloud computing* forniti ai consumatori nonché quelli per la condivisione audio e video e altri tipi di *file hosting*, la videoscrittura o i giochi online offerti anche tramite social media o altre piattaforme.

### Ambito di applicazione

Il nuovo Capo I bis del Codice del consumo si applica ai contratti con cui **un professionista fornisce, o si obbliga a fornire, contenuti o servizi digitali al consumatore il quale, a propria volta, corrisponde,**

o si obbliga a corrispondere, un prezzo, ovvero fornisce, o si obbliga a fornire, dati personali al professionista.

Tra le novità introdotte dalla riforma si segnalano in particolare norme relative:

a) **alla conformità del contenuto/servizio digitale al contratto di fornitura:** valgono gli stessi requisiti di conformità **soggettiva** ed **oggettiva** visti per i beni materiali.

b) **ai rimedi in caso di difetto di conformità al contratto o in caso di mancata fornitura e alle modalità di esercizio degli stessi:** anche la garanzia di conformità sui contenuti e servizi digitali dura **due anni** dalla fornitura, e anche per questi prodotti il consumatore **ha 26 mesi di tempo dalla consegna per agire in giudizio**. Per quanto riguarda i rimedi, **in caso di mancata fornitura**, il consumatore ha diritto, ove possibile e non eccessivamente oneroso, al ripristino della conformità del contenuto digitale o del servizio digitale entro un termine congruo, decorso il quale può risolvere il contratto. **In caso di difetto di conformità del bene**, il consumatore ha diritto al ripristino della conformità, o a ricevere una congrua riduzione del prezzo, o alla risoluzione del contratto.

c) alla modifica del contenuto/servizio digitale: il venditore **può modificare il contenuto o servizio digitale solo se:**

i. tale possibilità è prevista dalle **condizioni generali** ed è validamente **motivata**;

ii. la modifica è realizzata **senza costi aggiuntivi per il consumatore**;

iii. il consumatore è **informato in modo chiaro e comprensibile della modifica**; o

iv. qualora la modifica incida **negativamente** sull'utilizzo del contenuto o servizio digitale, il consumatore è informato, con un anticipo ragionevole su un supporto durevole, sulle modalità e data in cui verrà effettuata la modifica e sulla sua possibilità di recedere dal contratto o di mantenere il contenuto digitale o il servizio digitale senza tale modifica. In caso di recesso dal contratto, il consumatore ha diritto a ricevere il rimborso del corrispettivo pagato.

d) **al c.d. "pagamento" mediante dati personali del consumatore:** per la prima volta è riconosciuto lo schema contrattuale in cui il consumatore che riceve la prestazione di contenuti digitali (es., software, app, file musicali, giochi, etc.) o servizi digitali (il servizio che permette al consumatore di creare, trasformare, archiviare i dati, accedervi in formato digitale o condividere dati in formato digitale caricati o creati dal consumatore e da altri utenti di tale servizio o qualsiasi altra interazione con tali dati) da parte dell'operatore economico, **perfeziona l'operazione negoziale prestando, in qualità di interessato, il proprio consenso al trattamento dei suoi dati da parte dell'operatore economico/titolare o responsabile del trattamento**. Un esempio pratico è rappresentato dal caso in cui il consumatore acconsenta a che il materiale che caricherà e che contiene dati personali, come fotografie o post, sia trattato a fini commerciali dall'operatore economico.

È evidente come le suddette modifiche al Codice del Consumo obblighino le aziende a **revisionare urgentemente i propri termini e condizioni di vendita nonché la propria operatività** al fine di garantirne la conformità alla nuova normativa ed

evitare il rischio di sanzione ma, molto di più,  
perdere credibilità da parte dei consumatori ormai.

Lo Studio rimane a disposizione per ulteriori  
chiarimenti e approfondimenti di Vostro interesse.

## PER MAGGIORI INFORMAZIONI



**Marco Bertini**

*Partner*

[m.bertini@lslex.com](mailto:m.bertini@lslex.com)



**Lorenzo Bianchi**

*Partner*

[l.bianchi@lslex.com](mailto:l.bianchi@lslex.com)



**Filomena Zonno**

*Associate*

[f.zonno@lslex.com](mailto:f.zonno@lslex.com)