

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:

- 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



Lorenzo Bianchi

Partner

l.bianchi@lslex.com



Filomena Zonno

Associate

f.zonno@lslex.com