

Diritti dei consumatori: le importanti novità della riforma

Mardi 7 juin 2022

La riforma del D.Lgs. 6 settembre 2005 n.206 c.d. Codice del Consumo, a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. n.170/2021 e del D.Lgs. n.173/2021, rafforza ulteriormente i diritti dei consumatori; diritti che ogni venditore su piattaforme di e-commerce è tenuto a disciplinare, tutelare e aggiornare nelle proprie condizioni generali e termini di vendita.

In sintesi, si riportano le principali modifiche che interessano la vendita di beni e la fornitura onerosa di contenuti o servizi digitali.

Un nuovo corso per i consumatori

Il legislatore italiano ha dato attuazione a due direttive europee n.770 e 771 del 2019 che fanno parte del pacchetto normativo adottato sulla base della Comunicazione al Parlamento europeo, al Consiglio e al Comitato economico e sociale europeo dell'11 aprile 2018, intitolata “*Un New Deal per i consumatori*” (COM(2018) 183 *final*).

Con l'obiettivo di armonizzare e ammodernare la disciplina a tutela dei consumatori nel caso in cui questi ultimi stipulino un contratto di compravendita di beni, l'adozione dei nuovi Decreti legislativi ha comportato l'integrale sostituzione del Capo I del Titolo III della Parte IV del Codice del Consumo, ora intitolato “*Della vendita dei beni*” e composto dagli articoli 128 a 135 *septies*, oltre che introdotto il nuovo Capo I *bis* (“*Dei contratti di fornitura del contenuto digitale e di servizi digitali*”).

Ricordiamo che **tali disposizioni si applicano esclusivamente ai consumatori**, quali persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

La vendita ai consumatori

Le modifiche riguardano in primis i contratti di vendita di beni conclusi tra venditori e consumatori, non più limitata ai beni di consumo. La categoria di bene, infatti, viene estesa sino a ricomprendervi i “beni con elementi digitali” e gli “animali vivi”. **Il nuovo articolo 128 Codice del Consumo, rispetto alla versione ante-riforma, si riferisce ora ai beni *tout court*.** Si tratta dunque di qualsiasi bene mobile materiale anche da assemblare; l'acqua, il gas e l'energia elettrica quando sono confezionati per la vendita in un volume delimitato o in quantità determinata, gli animali, nonché i contenuti digitali e i servizi digitali incorporati o interconnessi con beni.

Sono poi introdotti **requisiti soggettivi e oggettivi, analiticamente indicati, al fine di valutare la conformità dei beni oggetto vendita ai consumatori: il bene sarà considerato conforme al contratto se entrambe le categorie di requisiti saranno soddisfatte (art. 129). Il concetto di non conformità del bene, che sostituisce il riferimento a vizi e difetti, è, pertanto, più ampio rispetto a quanto previsto in passato.**

Viene nondimeno mantenuta la **presunzione di non conformità originaria del bene**, quando la non conformità si manifesti entro un anno dalla consegna (la presunzione era precedentemente di 6 mesi); si tratta di presunzione che può essere superata con la prova contraria fornita dal venditore (art. 135).

I rimedi per i consumatori

Ai sensi dell'articolo 133 dedicato alla responsabilità del venditore, quest'ultimo è tenuto responsabile per tutte le non conformità che emergono entro due anni dalla consegna del bene. I consumatori hanno oggi tempo fino a 26 mesi dalla consegna per agire in garanzia.

Se il termine di decadenza è stato notevolmente dilatato – prima era di soli 2 mesi – rimangono sostanzialmente invariati i rimedi, in alternativa fra loro, a disposizione dei consumatori in caso di difetto di conformità. Essi hanno infatti la facoltà di scegliere il rimedio preferito fra **riparazione e sostituzione** (fermo restando che se la riparazione è eccessivamente onerosa il venditore potrà effettuare la sostituzione e che, comunque, vige il principio di buona fede nei rapporti fra le parti contrattuali), di fare espressa richiesta di **riduzione del prezzo o di risolvere il contratto** quando gli altri rimedi non siano esperibili, non siano efficaci o la non conformità sia grave (artt. 135 *bis* e seguenti). Il tutto sempre **senza spese per i consumatori ed entro un “termine ragionevole”**.

Nel caso di pagamento non integralmente effettuato a favore del venditore, inoltre, i consumatori hanno facoltà di sospendere i versamenti sino al ripristino della conformità del bene.

Fornitura ai consumatori di contenuti o servizi digitali

Quanto ai **contenuti o servizi digitali**, la riforma prevede specifici obblighi del venditore o del fornitore professionista, sue responsabilità e rimedi a favore dei consumatori per la mancata fornitura o per i difetti di conformità.

In particolare, il venditore/fornitore è obbligato a **tenere informato i consumatori sugli aggiornamenti disponibili necessari per mantenere la conformità e a fornirglieli durante il periodo di durata della fornitura** (se questa è prevista come continuativa per un determinato periodo) o, se la fornitura avviene in un unico atto o una serie di singoli atti, nel periodo di tempo che i consumatori possono ragionevolmente aspettarsi sulla base della tipologia e della finalità del contenuto digitale e tenendo conto delle circostanze e della natura del contratto (artt. 135 *decies* e 135 *undecies*).

Il venditore è altresì tenuto a fornire ai consumatori, salvo diverso accordo, i contenuti o servizi digitali nella versione più recente disponibile al momento della conclusione del contratto.

Gli articoli 135 *septiesdecies* a 135 *vicies* disciplinano rimedi per la mancata fornitura e per i difetti di conformità. Si tratta nel primo caso di richiesta di adempiere, mentre **qualora sussistano difetti di conformità i consumatori avranno diritto al ripristino o a una congrua riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto mediante espressa dichiarazione.**

Due analoghe previsioni di nullità, infine, “chiudono” il sistema: **sono nulli i patti volti ad escludere o limitare, a danno dei consumatori, anche in modo indiretto, i diritti loro riconosciuti.** Tale nullità c.d. di protezione può essere fatta valere solo dai consumatori e può essere rilevata d'ufficio dal giudice (art. 135 *sexies* e 135 *vicies-bis*).

Conclusioni

La vita del venditore on line professionista certamente si complica. Nonostante la novella sia in vigore già da qualche mese, inoltre, **la contrattualistica pubblicata sui siti di e-commerce risulta ancora oggi priva dei necessari aggiornamenti.**

Resta il fatto che alcuni aspetti della normativa si presentano anche come **opportunità di valorizzazione dei propri servizi e fidelizzazione dei clienti consumatori.**

Dell'inquadramento dei c.d. **“contratti di dati personali”** – transazioni commerciali attraverso le quali il consumatore concede i propri dati per accedere a contenuti e servizi digitali – si dirà nel prossimo contributo.

Leggi la normativa: il [D.Lgs. n.170/2021](#) e il [D.Lgs. n.173/2021](#).