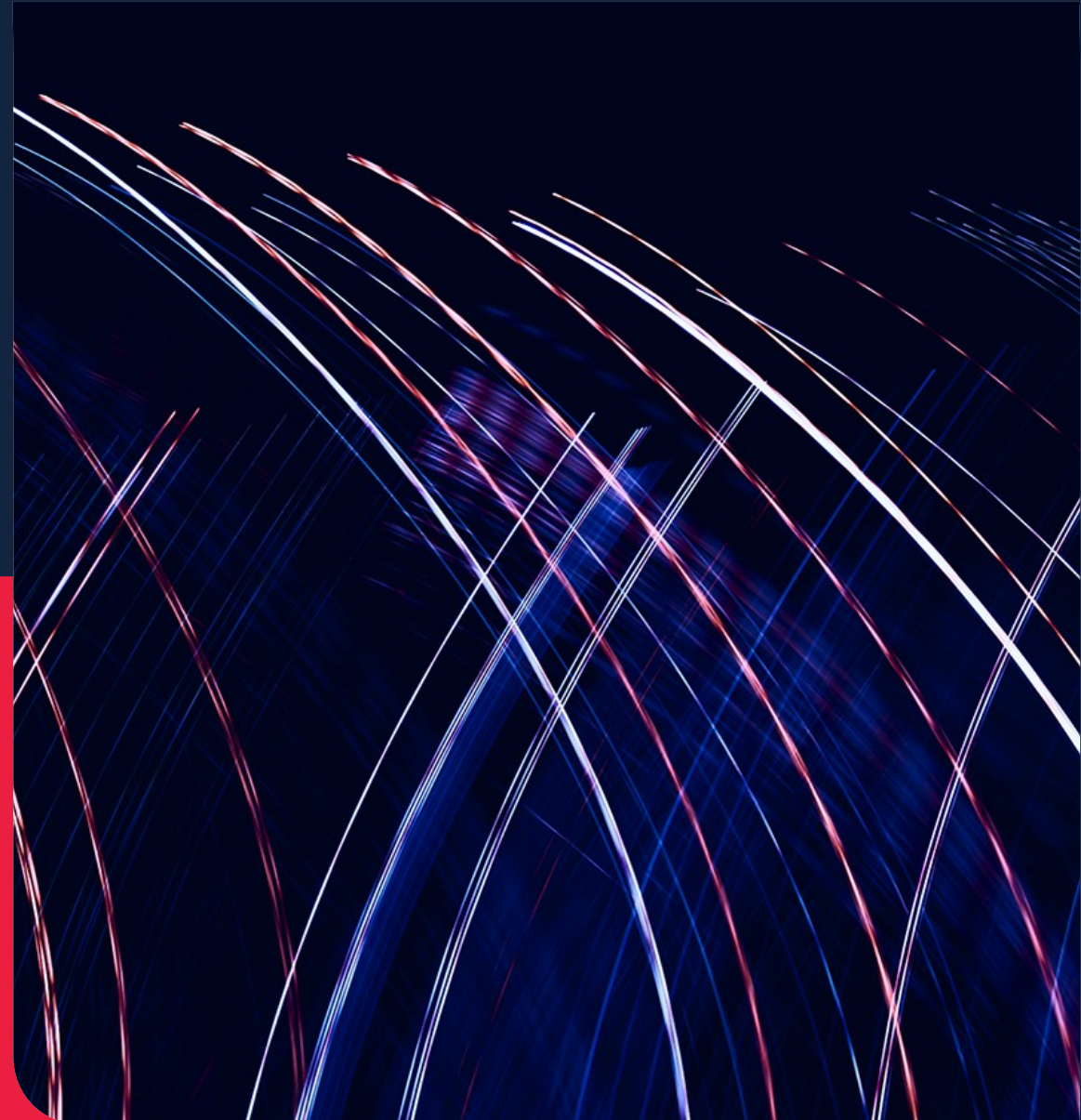


Dall'accessibilità al recesso digitale: le novità per gli e-commerce

Avv. Nicola Berardi

Camera di Commercio di Torino - 25 Maggio 2026



ARGOMENTI

L'ACCESSIBILITÀ DIGITALE

28 GIUGNO 2025

IL RECESSO DIGITALE

19 GIUGNO 2026

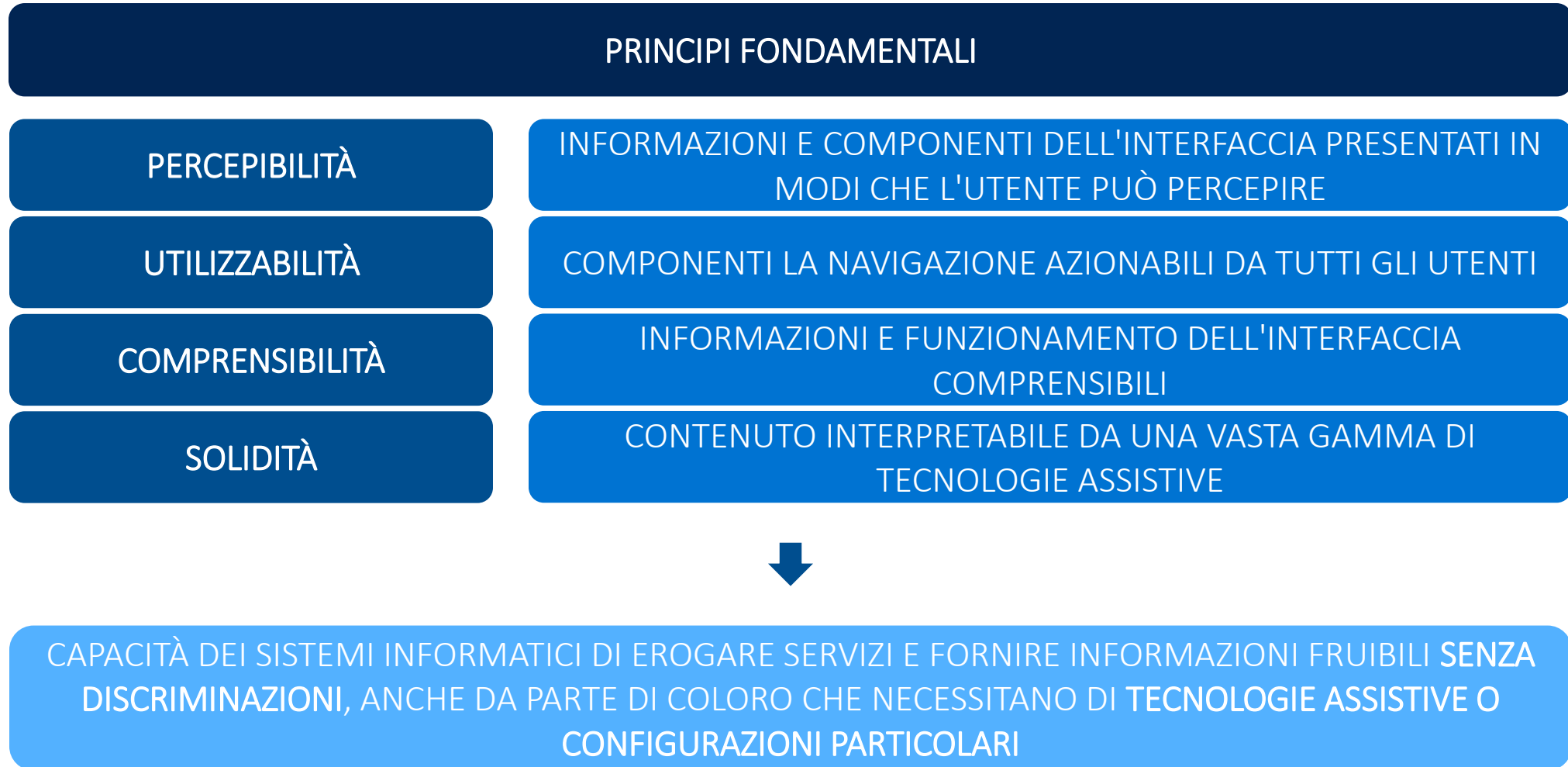
I NUOVI OBBLIGHI DI «SOSTENIBILITÀ»

27 SETTEMBRE 2026



L'ACCESSIBILITÀ DIGITALE

L'ACCESSIBILITÀ DIGITALE



L'ACCESSIBILITÀ DIGITALE

IL QUADRO NORMATIVO

LEGGE STANCA

DIRETTIVA ACCESSIBILITÀ

DECRETO DI RECEPIMENTO

LINEE GUIDA AGID

LINEE GUIDA AGID
FAQ AGID

L'ACCESSIBILITÀ DIGITALE

IL QUADRO NORMATIVO

LEGGE STANCA

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

SOGGETTI PRIVATI CON FATTURATO MEDIO
DI GRUPPO NEI 3 ANNI > 500MLN

DIRETTIVA ACCESSIBILITÀ

SOGGETTI PRIVATI
PRODOTTI E SERVIZI SPECIFICI

ESENZIONE MICROIMPRESE

DISAPPLICAZIONE SE REQUISITI
IMPONGONO ONERE SPROPORZIONATO

L'ACCESSIBILITÀ DIGITALE

DIRETTIVA ACCESSIBILITÀ - PERIMETRO

PRODOTTI

SISTEMI HARDWARE E SISTEMI OPERATIVI INFORMATICI GENERICI, TERMINALI SELF-SERVICE DI PAGAMENTO E DESTINATI ALLA FORNITURA DEI SERVIZI IN-SCOPE, TERMINALI CON CAPACITÀ INFORMATICHE INTERATTIVE UTILIZZATE PER SERVIZI DI COMUNICAZIONE, TERMINALI CON CAPACITÀ INFORMATICHE INTERATTIVE UTILIZZATE PER ACCEDERE A SERVIZI MEDIA AUDIOVISIVI, E-READER

SERVIZI

SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA, ESCLUSI SERVIZI DI TRASMISSIONE UTILIZZATI PER LA FORNITURA DI SERVIZI DA MACCHINA A MACCHINA, SERVIZI DI ACCESSO A SERVIZI DI MEDIA AUDIOVISIVI, ALCUNI ELEMENTI RELATIVI AI SERVIZI DI TRASPORTO PASSEGGIERI, SERVIZI BANCARI PER CONSUMATORI, LIBRI ELETTRONICI E SOFTWARE DEDICATI, **SERVIZI DI COMMERCIO ELETTRONICO**

L'ACCESSIBILITÀ DIGITALE

OBBLIGHI DEL FORNITORE DI SERVIZI

PROGETTAZIONE

FORNIRE SERVIZIO IN CONFORMITÀ A REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ

INFORMAZIONI

PUBBLICAZIONE INFORMAZIONI SULLA CONFORMITÀ

CONTINUITÀ

GARANTIRE CONFORMITÀ COSTANTE NEL TEMPO (ATTENZIONE AD AGGIORNAMENTI BROWSER E SISTEMI OPERATIVI)

CORREZIONI

INTERVENIRE IN CASO DI NON CONFORMITÀ CON INFORMAZIONI AD AGID E AUTORITÀ UE COMPETENTI

L'ACCESSIBILITÀ DIGITALE

INFORMAZIONI OBBLIGATORIE DEL FORNITORE DI SERVIZI (IN CGV O ALTRO DOCUMENTO)

SERVIZIO

DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

FUNZIONAMENTO

SPIEGAZIONI PER CONSENTIRE LA COMPrensIONE DEL
FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

CONFORMITÀ

SPIEGAZIONE DI COME IL SERVIZIO SODDISFA I REQUISITI DI
ACCESSIBILITÀ

EVIDENZE

DETTAGLI SU PROCESSO DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ,
SISTEMI DI MONITORAGGIO E ELEMENTI NON ACCESSIBILI

L'ACCESSIBILITÀ DIGITALE

IMPLEMENTAZIONE TECNICA

LINEE GUIDA

AUDIT TECNICO SU ENI 301 549 E WCAG

IMPLEMENTAZIONE E MANUTENZIONE

OVERLAY

MOLTO COMUNI E FACILMENTE
UTILIZZABILI

NON SUFFICIENTI PER GARANTIRE
CONFORMITÀ

L'ACCESSIBILITÀ DIGITALE





IL RECESSO DIGITALE

IL DIRITTO DI RECESSO

CARATTERISTICHE	
OBBLIGATORietà	NON DEROGABILE A LIVELLO CONTRATTUALE
FUNZIONAMENTO	REGOLE DI ELEVATO DETTAGLIO NEL CODICE DEL CONSUMO
ESCLUSIONI	SOLO PER I CASI TASSATIVAMENTE PREVISTI
RISCHI	TRA I PRINCIPALI MOTIVI DI SANZIONE AGCM

IL DIRITTO DI RECESSO

DUE PRINCIPALI CASI DI RESTITUZIONE / RESO

RECESSO

SCELTA DISCREZIONALE DEL
CONSUMATORE

NON SERVE MOTIVAZIONE

DIFETTO DI CONFORMITÀ

PRODOTTO NON HA REQUISITI DI
CONFORMITÀ

RICHIESTA DI INTERVENTO IN GARANZIA

IL DIRITTO DI RECESSO

FUNZIONAMENTO	
TERMINI	14 GIORNI DA CONSEGNA PRODOTTO (SALVO ECCEZIONI)
MODALITÀ	DIVIETO DI IMPORRE FORMALITÀ (ES. RACCOMANDATA) OBBLIGO FORNITURA MODULO STANDARD
RIMBORSO	100% PREZZO PRODOTTO 100% SPESE SPEDIZIONE INIZIALE (SALVO CONSEGNA PREMIUM)
TERMINI RIMBORSO	14 GIORNI DA COMUNICAZIONE DI RECESSO, CON POSSIBILITÀ DI SOSPENDERE FINO A RESTITUZIONE O PROVA SPEDIZIONE
STATO PRODOTTO RESO	MANIPOLAZIONE NECESSARIA PER STABILIRE LA NATURA, LE CARATTERISTICHE E IL FUNZIONAMENTO DEI PRODOTTI

IL DIRITTO DI RECESSO

ESEMPI ECCEZIONI

PRODOTTI CON PREZZO
LEGATO A FLUTTUAZIONI
MERCATO FINANZIARIO

BENI SU MISURA O
PERSONALIZZATI

BENI SIGILLATI CHE NON SI
PRESTANO A
RESTITUZIONE PER MOTIVI
IGIENICI O DI SALUTE CHE
SIANO STATI APERTI

BENI CHE DOPO LA
CONSEGNA RISULTANO
INSCINDIBILMENTE
MESCOLATI CON ALTRI

CONTRATTI IN CUI IL
CONSUMATORE HA
SPECIFICAMENTE
RICHiesto UNA VISITA DEL
PROFESSIONISTA PER
LAVORI URGENTI DI
RIPARAZIONE

ORNITURA DI
REGISTRAZIONI AUDIO O
VIDEO O SOFTWARE
SIGILLATI

FORNITURA DI GIORNALI,
PERIODICI E RIVISTE

CONTENUTI DIGITALI SU
SUPPORTI NON MATERIALI

PRINCIPI

OLTRE AI MEZZI DI RECESSO ESISTENTI, SE IL CONTRATTO È CONCLUSO TRAMITE INTERFACCIA ONLINE, OBBLIGO DI METTERE A DISPOSIZIONE UNA **FUNZIONALITÀ «FACILITATA»**

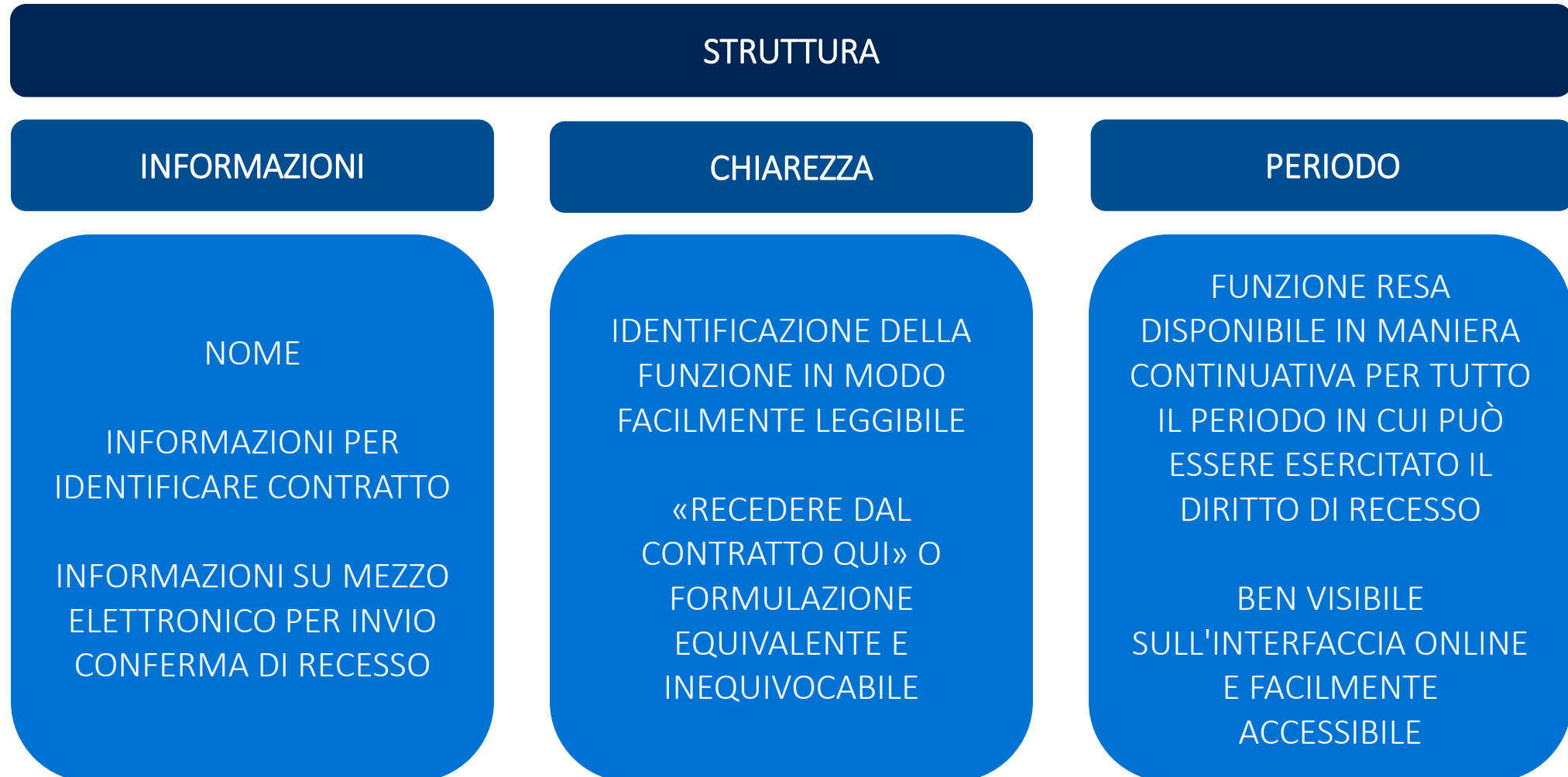
RECESSO DAL CONTRATTO CON LA **STESSA FACILITÀ DELL'ACQUISTO**

FUNZIONALITÀ DI RECESSO **FACILMENTE REPERIBILE**, DISPONIBILE IN MANIERA CONTINUA E **CHIARAMENTE VISIBILE** DURANTE IL PERIODO DI RECESSO

FUNZIONALITÀ INDIVIDUABILE E ACCESSIBILE IN MODO **AGEVOLE E SEMPLICE**

POST LOGIN, CONSUMATORE DEVE POTER RECEDERE **SENZA CHE SIA NECESSARIO** FORNIRE NUOVAMENTE LA PROPRIA IDENTIFICAZIONE O L'IDENTIFICAZIONE DEL CONTRATTO DAL QUALE DESIDERA RECEDERE

IL RECESSO DIGITALE



IL RECESSO DIGITALE





I NUOVI OBBLIGHI DI «SOSTENIBILITÀ»

I NUOVI OBBLIGHI DI SOSTENIBILITÀ



I NUOVI OBBLIGHI DI SOSTENIBILITÀ

AVVISO ARMONIZZATO SULLA GARANZIA LEGALE

FINALITÀ

RICORDARE AI CONSUMATORI ESISTENZA ED ELEMENTI PRINCIPALI DELLA GARANZIA LEGALE

MODALITÀ

ESPOSTO IN MODO **VISIBILE** (ES. COME PROMEMORIA GENERALE SUL SITO)

FORMATO

GRAFICA APPROVATA DAL MINISTERO DELLE IMPRESE

I NUOVI OBBLIGHI DI SOSTENIBILITÀ

AVVISO ARMONIZZATO SULLA GARANZIA LEGALE



Garanzia legale minima di due anni per i beni venduti nell'Unione europea.

I consumatori possono far valere i loro diritti nell'ambito della garanzia legale di conformità, ad esempio se i beni:

- ☑ non corrispondono alla descrizione;
- ☑ non funzionano come previsto.

I venditori sono responsabili di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna dei beni e che si manifesta entro il periodo della garanzia legale. In tal caso i venditori sono tenuti a offrire:

- ☑ la **riparazione o sostituzione gratuita**;
- ☑ in alcuni casi, una **riduzione del prezzo** o il **rimborso integrale**.

Alcuni paesi prevedono un periodo di garanzia legale più lungo. Per i beni di seconda mano può valere un periodo più breve, ma non inferiore a un anno.

Per saperne di più sui propri diritti in un determinato paese, scansionare il codice QR qui sotto o chiedere informazioni al venditore.



europa.eu/youreurope/garanzie

Cosa fare

se si ricevono beni non conformi:

- 1 contattare quanto prima il venditore per segnalare il problema;
- 2 fornire la prova dell'acquisto, ad esempio una ricevuta, una fattura o un estratto conto bancario.

I venditori e i produttori possono anche offrire garanzie commerciali, che si applicano indipendentemente dalla garanzia legale. Ad esempio, questa etichetta **GARAN** rappresenta una **garanzia commerciale di durabilità** offerta dal produttore senza costi aggiuntivi, che copre il bene nel suo complesso.

GARAN

I NUOVI OBBLIGHI DI SOSTENIBILITÀ

AVVISO ARMONIZZATO SULLA GARANZIA COMMERCIALE DI DURABILITÀ

NOZIONE

PRODUTTORE OFFRE GARANZIA AL CONSUMATORE PER RIPARAZIONE O SOSTITUZIONE SE DURABILITÀ NON È MANTENUTA

MODALITÀ

VENDITORI INFORMANO CONSUMATORI SE IL PRODUTTORE METTE A DISPOSIZIONE L'INFORMAZIONE

NO RICERCA ATTIVA

VENDITORI **NON** SONO TENUTI A CERCARE ATTIVAMENTE INFORMAZIONI PRESSO IL PRODUTTORE

ESPOSIZIONE

IN MODO VISIBILE (ES. ACCANTO A IMMAGINE PRODOTTO IN CASO DI VENDITA ONLINE) NONCHÉ **PRIMA DI INVIO ORDINE**

FORMATO

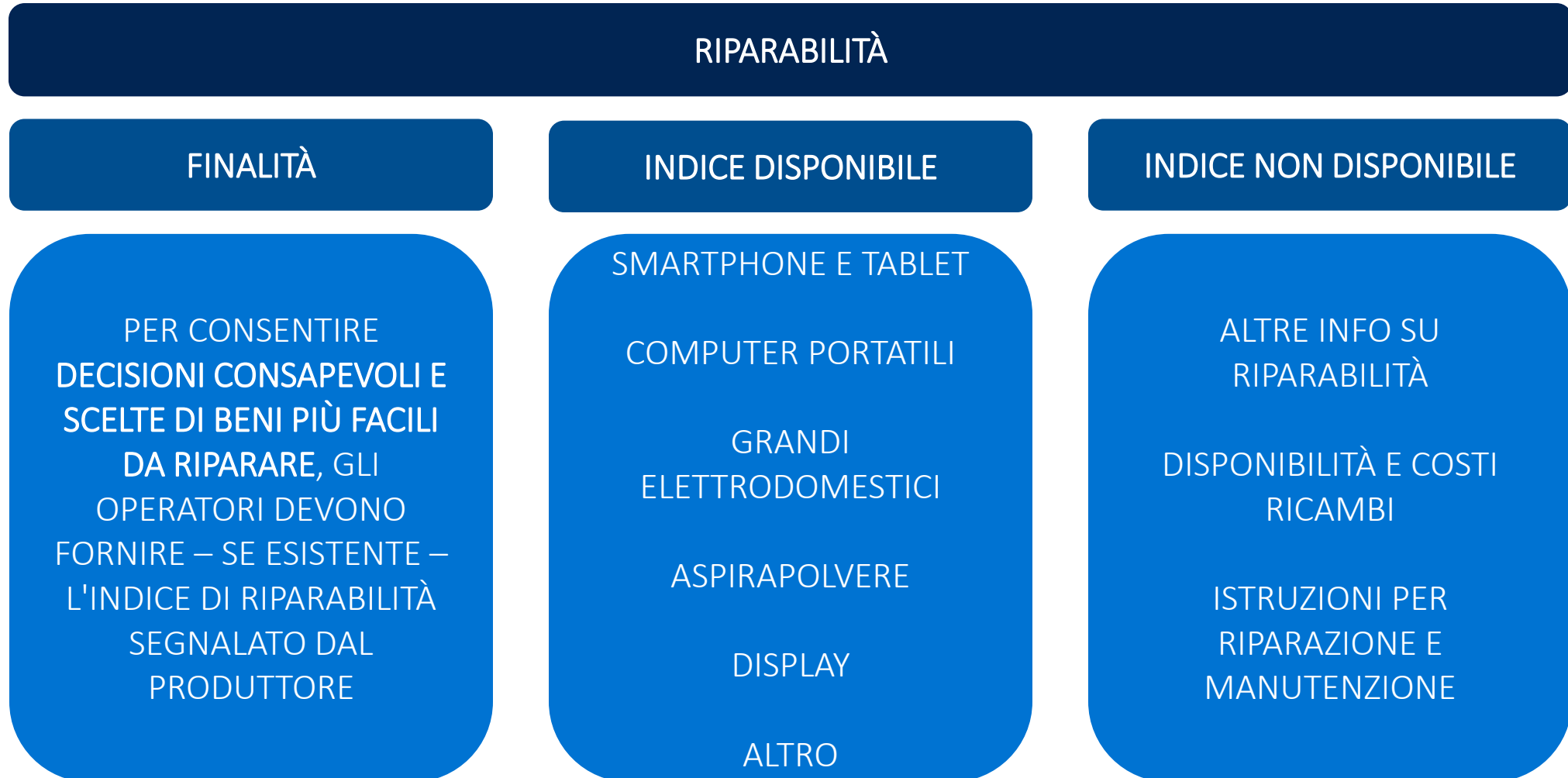
GRAFICA APPROVATA DAL MINISTERO DELLE IMPRESE

I NUOVI OBBLIGHI DI SOSTENIBILITÀ

AVVISO ARMONIZZATO SULLA GARANZIA COMMERCIALE DI DURABILITÀ

GARAN 		
Brand/Trademark	Model identifier	
XX 		
<p>BG Гаранция от производителя в години CS Záruka výrobcu v letech DA Producentgarantiens varighed i år DE Herstellergarantie in Jahren EL Εγγύηση παραγωγού σε έτη EN Producer guarantee in years ES Garantía del productor en años ET Tootja garantii aastates FI Tuottajan takuu vuosina FR Garantie du producteur en années GA Ráthaíocht an táirgeora de réir blianta HR Jamstvo proizvođača u godinama HU Gyártói jótállás években IT Garanzia del produttore in anni LT Gamintojo garantija metais LV Ražotāja garantija gados MT Garanzija tal-produttur fi snin NL Producentengarantie in jaren PL Gwarancja producenta w latach PT Garantia do produtor em anos RO Garanția producătorului în ani SK Záruka výrobcu v rokoch SL Garancija proizvajalca v letih SV Tillverkarens garanti i antal år</p>		

I NUOVI OBBLIGHI DI SOSTENIBILITÀ



I NUOVI OBBLIGHI DI SOSTENIBILITÀ

INFORMAZIONI E PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

OBBLIGO INFORMATIVO

PER BENI CON ELEMENTI DIGITALI, CONTENUTI DIGITALI E SERVIZI DIGITALI, INFORMARE I CONSUMATORI DEL PERIODO MINIMO DI FORNITURA AGGIORNAMENTI

PRATICHE COMMERCIALI BLACKLISTED

NON INFORMARE IL CONSUMATORE DEL FATTO CHE UN AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE **INCIDERÀ NEGATIVAMENTE** SUL FUNZIONAMENTO DI BENI CHE COMPRENDONO ELEMENTI DIGITALI O SULL'USO DEL CONTENUTO DIGITALE O DEI SERVIZI DIGITALI

PRESENTARE COME NECESSARIO UN AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE CHE SI LIMITA A **MIGLIORARE ALCUNE CARATTERISTICHE** DI FUNZIONALITÀ

I NUOVI OBBLIGHI DI SOSTENIBILITÀ

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

NUOVE PRATICHE

DURABILITÀ, RIPARABILITÀ
RICICLABILITÀ E
ASSISTENZA POST-VENDITA
SONO INFORMAZIONI
ESSENZIALI AI FINI
DELL'INGANNEVOLEZZA

METODO DI RAFFRONTO,
PRODOTTI RAFFRONTATI E
FORNITORI DI PRODOTTI
DA SPECIFICARE SE C'È
COMPARAZIONE SU
CIRCOLARITÀ, DURABILITÀ,
RIPARABILITÀ O
RICICLABILITÀ

FARE COMUNICAZIONI
CONSAPEVOLI IN MERITO
AD UN BENE CON
CARATTERISTICA
INTRODOTTA PER
LIMITARNE LA DURABILITÀ

DIRETTIVA GREENWASHING

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

NUOVE PRATICHE

ASSERIRE FALSAMENTE CHE, IN CONDIZIONI NORMALI, IL BENE HA UNA DETERMINATA **DURABILITÀ** IN TERMINI DI TEMPO O INTENSITÀ D'USO

PRESENTARE IL BENE COME **RIPARABILE** QUANDO NON LO È

NON INFORMARE CHE FUNZIONALITÀ SARÀ COMPROMESSA DA UTILIZZO MATERIALI DI CONSUMO, RICAMBI O ACCESSORI NON ORIGINALI, O ASSERIRE FALSAMENTE CHE TALE **COMPROMISSIONE** SI VERIFICHERÀ

INDURRE IL CONSUMATORE A **SOSTITUIRE O REINTEGRARE** MATERIALI DI CONSUMO DEL BENE PRIMA DI QUANTO SAREBBE NECESSARIO PER MOTIVI TECNICI



DOMANDE?

GRAZIE!



www.rplt.it



nicola.berardi@rplt.it



Nicola Berardi