

***Le nuove regole sulle vendite ai  
consumatori alla luce della direttiva  
Omnibus: capire e gestire correttamente le  
problematiche***

Avv. Paolo Lombardi - Avv. Nicolò Maggiora  
ELEXI Studio legale  
20 novembre 2023

## Relatori



**AVV. PAOLO LOMBARDI**

*Partner fondatore ELEXI*  
paolo.lombardi@elexi.it

Ha un'approfondita esperienza in materia di diritto internazionale privato e processuale e di contratti commerciali interni e internazionali.

E' consulente del CEIP in diritto del commercio internazionale e dei pagamenti internazionali.

Presidente della Commissione di Diritto Internazionale Privato dell'Union International des Avocats (U.I.A.) dal 2016 al 2020.



**AVV. NICOLÒ MAGGIORA**

*Partner ELEXI*  
nicolo.maggiora@elexi.it

Presta assistenza alle imprese italiane e straniere su contratti commerciali di distribuzione, vendita e agenzia, condizioni generali, e sugli aspetti giuridici legati alla creazione e gestione di siti di e-commerce e i canali distributivi, off e on line.

Si occupa anche di compliance aziendale e di protezione dei dati personali (GDPR).

È stato Segretario e Presidente dell'AGAT (Associazione Giovani Avvocati Torino). È Coordinatore Piemonte per Credimpex Italia e Coordinatore (area civile) della Scuola Forense Torino dell'Ordine degli Avvocati di Torino.

## A) Le principali novità introdotte nel Codice del Consumo dal Decreto Legislativo 26/2023

- Adeguamento del Codice del Consumo - Nuove definizioni
- Pratiche commerciali ingannevoli
- Annunci di riduzione di prezzo
- Nuovi obblighi informativi
- Ambito applicazione del codice del consumo
- Recesso
- Sanzioni



## B) Gli effetti della normativa per la tutela dei consumatori

- Le norme sulle garanzie per il difetto di conformità e per i vizi, apparenti o occulti
- Il diritto di regresso del venditore finale
- La garanzia convenzionale

## C) Gli obblighi del venditore e le tutele del consumatore in caso di vendita on-line

- Gli obblighi informativi del venditore
- Il diritto di “ripensamento” del consumatore
- Le clausole vessatorie
- Le condizioni generali di vendita

### Domande e discussione



# Codice del Consumo

## Soggetti

- **CONSUMATORE:** persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta
- **PROFESSIONISTA:** la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario

# D.Lgs. 206/2005 “Codice del Consumo”

## Alcune materie trattate:

- questioni relative alle informazioni ai consumatori;
- pubblicità e altre comunicazioni commerciali;
- clausole vessatorie nel contratto tra professionista e consumatore;
- credito al consumo;
- multiproprietà e pacchetti turistici;
- sicurezza prodotti e danno da prodotti difettosi;
- contratti negoziati fuori dei locali commerciali e **contratti a distanza (e-commerce)**;
- diritto di recesso del consumatore;
- garanzie e rimedi nelle vendite di beni di consumo.

## Direttiva Omnibus: le principali novità introdotte nel Codice del Consumo

- Adeguamento del Codice del Consumo - Nuove definizioni
- Pratiche commerciali ingannevoli
- Annunci di riduzione di prezzo
- Nuovi obblighi informativi
- Ambito applicazione del codice del consumo
- Recesso
- Sanzioni



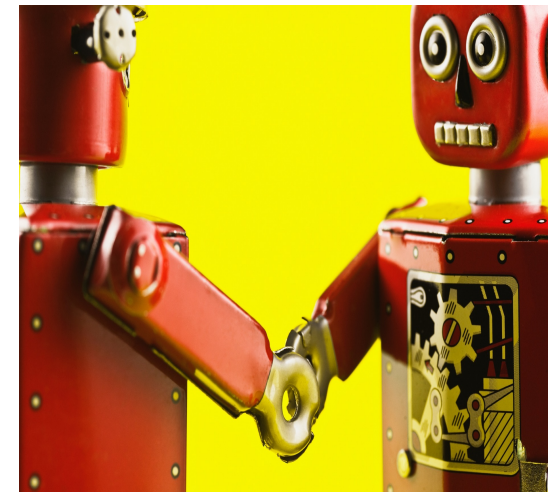
**TRASPARENZA**

**EVOLUZIONE DIGITALE**

**INFLUENZARE**

## Adeguamento Codice del Consumo - Nuove definizioni

- Introdotte modifiche alla disciplina sostanziale e alle definizioni, al fine di adeguarsi e ricomprendere le procedure e i dispositivi tecnologici sempre più utilizzati nella commercializzazione di beni e servizi
- Definizioni: bene digitale / servizio digitale / classificazione / mercato on line / compatibilità / funzionalità / interoperabilità





## Pratiche commerciali ingannevoli

Novità: pratiche messe in atto attraverso modalità digitali.

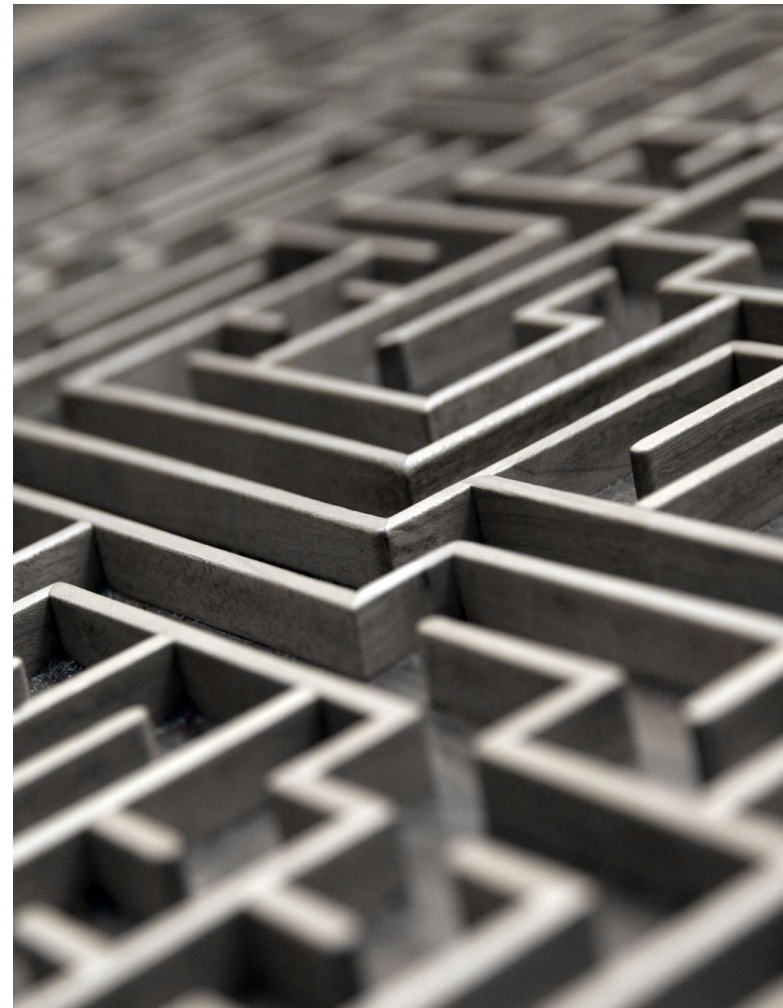
**Azioni ingannevoli > dual quality** consistente in una qualsivoglia attività di marketing che promuova un bene, in uno Stato membro dell'Unione europea, come identico a un bene commercializzato in altri Stati membri, mentre questo bene ha una composizione o caratteristiche significativamente diverse, salvo laddove ciò sia giustificato da fattori legittimi e oggettivi.

**Esempio: prodotti alimentari venduti con il medesimo marchio e imballaggio ma con una composizione differente (ad esempio in alcuni Paesi vengono utilizzati edulcoranti naturali e in altri edulcoranti artificiali).**

**Omissioni ingannevoli > vengono previste ulteriori informazioni considerate rilevanti e dunque necessarie da fornire al consumatore.** La mancanza di queste informazioni al consumatore, integra un'ipotesi di omissione ingannevole

# Omissioni ingannevoli

- **Marketplace** - Mancata indicazione circa la **natura del terzo che offre i prodotti**: si tratta di un professionista o di un consumatore?
- **Posizionamento** - Mancata informazione sui **parametri principali che determinano la «classificazione» dei prodotti presentati** al consumatore come risultato di una ricerca sotto forma di parola chiave. > **Queste informazioni devono essere rese disponibili in un'apposita sezione dell'interfaccia online che sia direttamente e facilmente accessibile dalla pagina in cui sono presentati i risultati della ricerca;**
- **Recensioni** - Mancata indicazione sul **modo in cui il professionista garantisce che le recensioni** pubblicate provengano da consumatori che hanno effettivamente acquistato o utilizzato il prodotto.



## Pratiche in ogni caso ingannevoli

- Mancata indicazione di eventuali **annunci pubblicitari a pagamento o pagamento specifico per ottenere una classificazione migliore dei prodotti all'interno dei risultati forniti a seguito di una ricerca del consumatore (adwords non trasparente)**
- Indicare che le **recensioni** di un prodotto sono inviate da consumatori che hanno effettivamente utilizzato o acquistato il prodotto **senza adottare misure ragionevoli e proporzionate per verificare che le recensioni provengano da tali consumatori (recensioni non verificate)**;
- **Inviare o incaricare un'altra persona di inviare recensioni di consumatori false o falsi apprezzamenti o di fornire false informazioni** in merito a recensioni di consumatori o apprezzamenti sui social media al fine di promuovere prodotti **(recensioni false)**.



## Annunci di riduzione prezzi

Ogni annuncio di riduzione prezzo riguardante vendite **di beni fisici o digitali effettuate online o offline** deve indicare anche il prezzo precedente più basso applicato dal professionista prima della riduzione.

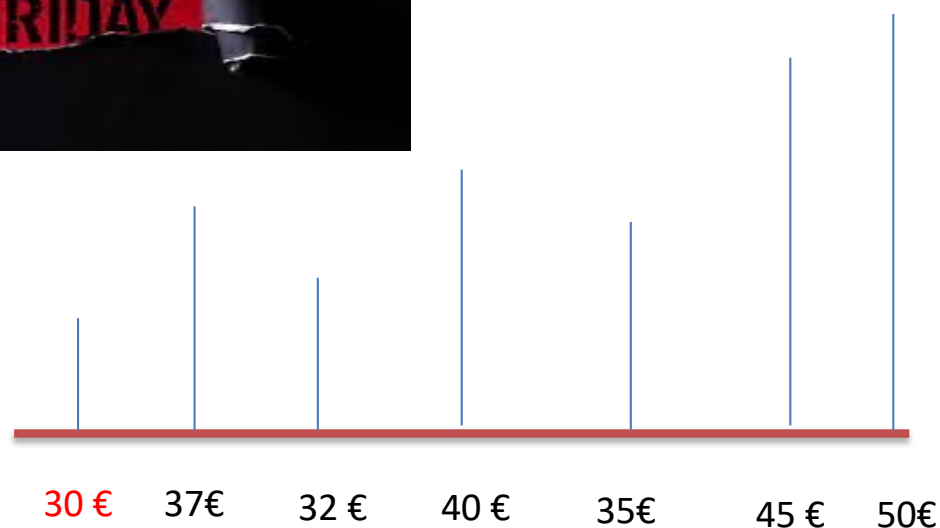
Es: ad es. “oggi sconto del 20% su tutti gli articoli”, “questa settimana sconto del 20% su tutte le decorazioni di Natale”.

- **Per prezzo precedente si intende il prezzo più basso** applicato dal professionista alla generalità dei consumatori **nei 30 giorni precedenti** all'applicazione della riduzione del prezzo. (o se minore di 30, indicazione del periodo).
- **La norma non si applica ai servizi e ai prodotti agricoli e alimentari deperibili, ai «prezzi di lancio» e alle vendite sottocosto e altre eccezioni (v. FAQ MISE)**
- La norma si applica **dal 1 luglio 2023**
- **FAQ MISE: <https://www.mimit.gov.it/it/assistenza/domande-frequenti/annunci-di-riduzione-di-prezzo-domande-frequenti-faq>**



## Vendite promozionali

30 giorni prima del  
Black Friday



Lo sconto dovrà indicare il  
prezzo più basso praticato  
nei 30 giorni precedenti

“Prezzo precedente”: inteso come il prezzo più basso applicato alla generalità dei consumatori nei 30 giorni precedenti, deve essere rappresentato come prezzo di riferimento sul quale calcolare la riduzione percentuale dello sconto o del ribasso.

Ad esempio, se l’annuncio della riduzione di prezzo offre uno “sconto del 50 %” e il prezzo più basso degli ultimi 30 giorni era di **30 euro**, il venditore dovrà presentare “30 euro” quale “prezzo precedente” sulla cui base calcolare la riduzione del 50 %. Questo deve avvenire anche qualora l’ultimo prezzo di vendita del bene sia stato superiore, il quale eventualmente può essere indicato. Si considera «prezzo precedente» anche una riduzione praticata per un giorno soltanto. Se i prodotti in promozione sono stati immessi sul mercato **da meno di 30 giorni**, il venditore dovrà indicare il periodo di tempo di riferimento e calcolare lo sconto in base al prezzo minore applicato in quell’arco di tempo.

## Obblighi informativi

**Sono introdotti ulteriori obblighi informativi generali da fornire al consumatore, in modo chiaro e comprensibile, prima che sia vincolato da un contratto:**

- **richiamo dell'esistenza della garanzia legale di conformità** per i beni, il contenuto digitale e i servizi digitali, **l'esistenza e le condizioni del servizio postvendita** e delle garanzie convenzionali, se applicabili;
- se applicabile, la funzionalità **dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali**, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;
- qualsiasi **compatibilità** e interoperabilità pertinente **dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali**, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabili.

**Nuovi obblighi informativi per le vendite a distanza/on line/market place (vedremo in seguito)**

## Il recesso

- Il periodo di recesso viene **prolungato da 14 a 30 giorni** nel caso di **contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista al domicilio del consumatore o di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori.**
- Il diritto di recesso è **escluso per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali e a distanza per i contratti di servizi e per i contratti di fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale** dopo la completa prestazione del servizio, se il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare e **se l'esecuzione è iniziata con il previo consenso espresso del consumatore e l'accettazione del fatto che avrebbe perso il proprio diritto di recesso a seguito della completa esecuzione del contratto.**

## AZIONI

IL CONSUMATORE PUO' ORA ADIRE IL GIUDICE  
ORDINARIO SENZA ATTENDERE LA AGCM



## Le sanzioni



Erogabili dall’Autorità Garante della concorrenza e del mercato (AGCM) in caso di pratiche commerciali scorrette vengono innalzate del massimo edittale da **5 a 10 milioni di euro**.

Calcolate tenendo conto di una **serie di criteri** non esaustivi quali **la natura, la gravità, l’entità e la durata della violazione e le eventuali azioni intraprese** dal professionista per attenuare il danno subito dal consumatore.

In caso di pratiche scorrette concernenti prodotti suscettibili di porre in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori o che minaccino, anche indirettamente, la sicurezza dei minori la sanzione non può essere inferiore a 50.000 euro.

Il medesimo regime si applica anche al caso di utilizzo di **clausole vessatorie** nei contratti B2C prima solo sanzionate con la nullità di protezione.

## Gli effetti della normativa per la tutela dei consumatori

- a) Le norme sulle **garanzie per il difetto di conformità** e per i vizi, apparenti o occulti
  
- b) Il **diritto di regresso** del venditore finale
  
- c) La **garanzia convenzionale**



## Garanzie e rimedi nelle vendite di beni di consumo:

- ambito di applicazione e definizioni (art. 128);
- conformità dei beni al contratto (art. 129);
- obblighi del venditore e condotta del consumatore (art. 130);
- errata installazione dei beni (art. 131);
- responsabilità del venditore (art. 133);
- diritto di regresso (art. 134);
- rimedi (art. 135 bis et ss);
- garanzia convenzionale (art. 135 quinquies);
- carattere imperativo delle disposizioni (art. 135 sexies);

## Garanzie e rimedi nelle vendite di beni di consumo

- Riforma: dal **1° gennaio 2022** (decreto legislativo n. 170/2021 attuativo della Direttiva UE n. 2019/771)
- Contratti di vendita = contratti di appalto d'opera, somministrazione, permuta e a tutti i contratti finalizzati alla fornitura di beni da fabbricare o produrre
- Conformità ? Requisiti **Soggettivi e Oggettivi**

# Garanzie e rimedi nelle vendite di beni di consumo

## Requisiti **Soggettivi**

Per essere conforme al contratto il bene deve:

- corrispondere alla descrizione, tipo, quantità, qualità e possedere la funzionalità, compatibilità, interoperabilità e altre caratteristiche, previste dal contratto di vendita;
- essere idoneo all'uso particolare richiesto dal consumatore e che il consumatore abbia comunicato al venditore al più tardi al momento della conclusione del contratto di vendita e che il venditore abbia accettato;
- essere fornito con tutti gli accessori e le istruzioni, incluse le istruzioni sull'installazione, come previsto dal contratto di vendita;
- essere fornito con gli aggiornamenti previsti dal contratto di vendita.

## Garanzie e rimedi nelle vendite di beni di consumo

### Requisiti **Oggettivi**

Per essere conforme al contratto il bene deve:

- essere idoneo agli scopi per i quali si impiegano di norma beni dello stesso tipo;
- se applicabile, possedere le qualità e corrispondere alla descrizione di un campione o modello che il venditore ha messo a disposizione del consumatore prima della conclusione del contratto;
- ove applicabile, essere consegnato insieme agli accessori, inclusi l'imballaggio, le istruzioni di installazione o altre istruzioni, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere;
- essere della quantità e possedere le qualità e le altre caratteristiche, anche in termini di durabilità, funzionalità, compatibilità e sicurezza ordinariamente presenti in beni dello stesso tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi e tenendo conto qualsiasi dichiarazione pubblica fatta (pubblicità o etichettatura)

## Garanzie e rimedi nelle vendite di beni di consumo

Non vi è difetto di conformità se **al momento della conclusione** del contratto di vendita,

- **il consumatore era stato specificamente informato** del fatto che una caratteristica particolare del bene si discostava dai requisiti oggettivi di conformità previsti da tali norme

e

- **il consumatore ha espressamente e separatamente accettato tale scostamento al momento della conclusione del contratto di vendita.**

## Garanzie e rimedi nelle vendite di beni di consumo

### Installazione

Errata installazione del bene è considerato difetto di conformità del bene se:

- a) l'installazione è prevista dal contratto di vendita ed è stata eseguita dal venditore o sotto la sua responsabilità; oppure
- b) l'installazione, da eseguirsi a carico del consumatore, è stata **effettuata dal consumatore** e l'errata installazione dipende **da carenze nelle istruzioni** di installazione fornite dal venditore





## Garanzie e rimedi nelle vendite di beni di consumo

### Rimedi

In caso di difetto di conformità del bene, il consumatore ha diritto

- A. al ripristino della conformità: riparazione o sostituzione**
- B. alla riduzione proporzionale del prezzo**
- C. alla risoluzione del contratto**

# Garanzie e rimedi nelle vendite di beni di consumo

## Rimedi

- **Proporzionalità** dei rimedi.
- **Scelta del consumatore (con limiti)** - Eccezioni (gravità o lieve entità), eccessiva onerosità o impossibilità del rimedio
- L'onere della prova della lieve entità del difetto è a carico del venditore.
- **Presunzione** che il difetto di conformità esistesse già al momento della consegna del bene se si manifesta entro un **1 anno** da quel momento (prima della modifica il termine era di 6 mesi).
- Il consumatore può **rifiutarsi di eseguire il pagamento** di qualsiasi parte di prezzo fino a quando il venditore non abbia adempiuto agli obblighi previsti dal presente capo.

# Garanzie e rimedi nelle vendite di beni di consumo

## Termini

- **Non è più necessaria la denuncia del difetto**
- Durata garanzia: **2 anni** dalla consegna
- L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive, in ogni caso, nel termine di **26 mesi dalla consegna del bene**
- Il consumatore, che sia convenuto per l'esecuzione del contratto, può tuttavia far valere sempre i suoi diritti

## Garanzie e rimedi nelle vendite di beni di consumo

### Il diritto di regresso del venditore finale

- Il venditore finale **ha diritto di regresso** se il difetto è imputabile ad un'azione o ad un'omissione di una persona nell'ambito dei passaggi precedenti della medesima catena contrattuale distributiva.
- Azione di regresso: **entro 1 anno** dall'esecuzione della prestazione a favore del consumatore
- **Attenzione: eliminato «salvo diverso accordo» - conseguenze ?**

## Garanzie e rimedi nelle vendite di beni di consumo

### Garanzia convenzionale

- Valore alla pubblicità che viene fatta
- Garanzia durabilità del produttore: lo vincola direttamente vs consumatore
- Supporto durevole
- In italiano – Semplice - Comprensibile
- Contenuti indicati dalla legge (art. 135 quinquies)

## Gli obblighi del venditore e le tutele del consumatore in caso di vendita on-line



# Codice del Consumo / e-commerce

- Gli obblighi informativi del venditore
- Il diritto di “ripensamento” del consumatore
- Le clausole vessatorie
- Le condizioni generali di vendita

## **D.Lgs. 70/2003 di attuazione della direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico:**

- Assenza di autorizzazione preventiva (art. 6);
- Informazioni generali obbligatorie e da tenere aggiornate (art. 7);
- Obblighi di informazione per la comunicazione commerciale (art. 8);
- Comunicazioni commerciali non sollecitate (art. 9);
- Informazioni dirette alla conclusione del contratto (art. 12);
- Gestione dell'ordine (art. 13);
- Sanzioni (art. 21).



## **Il diritto di recesso del consumatore** **(artt. 52 e ss. del Codice del Consumo)**

- Obbligo di informare il consumatore;
- Termini e modalità del recesso;
- Sanzioni.

## Obbligo di informazione

- Modalità: in modo chiaro e comprensibile (modello tipo “istruzioni recesso”); obbligatorio fornire al consumatore il modulo tipo per l’ esercizio del recesso
- Tempistiche: prima e alla conclusione del contratto (al più tardi con la consegna del bene)
- Obbligatorio informare il consumatore (art. 59).

## Termini e modalità del recesso

- Termine: entro 14 giorni dalla consegna del bene.
- Modalità:
  - a) utilizzare il modulo tipo di recesso predisposto dal legislatore;  
oppure
  - b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto
- L' onere della prova della trasmissione: sul consumatore.

## Sanzioni

- Da € 5.000,00 a € 50.000,00 in caso di ostacolo all'esercizio del recesso o di mancato rimborso (per ciascuna violazione)
- Pratica commerciale scorretta che può portare alla sospensione dell'attività d'impresa fino a 30 giorni

## Il diritto di recesso del consumatore

Il periodo di recesso viene **prolungato da 14 a 30 giorni** nel caso di **contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista al domicilio del consumatore o di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori.**

# La disciplina delle clausole vessatorie: principio fondamentale

Nel contratto tra professionista e consumatore si considerano vessatorie le clausole che determinano a carico del consumatore un **significativo squilibrio** dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.



## **Esempio di clausola vessatoria sino a prova contraria:**

*“prevedere un impegno definitivo del consumatore, mentre l’esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà”*



Il venditore fornirà i prodotti al compratore sulla base di un ordine, che il venditore sarà libero di accettare o rifiutare.

## **Esempio di clausola vessatoria sino a prova contraria:**

*“stabilire che il prezzo dei beni o dei servizi sia determinato al momento della consegna o della prestazione”*



Il prezzo dei prodotti sarà quello del venditore in vigore al momento della spedizione dei prodotti.



## **Esempio di clausola vessatoria sino a prova contraria:**

*“riservare al professionista il potere di accertare la conformità del bene venduto o del servizio prestato a quello previsto nel contratto”*



Eventuali reclami non danno diritto al compratore di restituire i prodotti senza l’approvazione preventiva per iscritto del venditore, che dovrà verificare i pretesi difetti e la loro imputabilità al venditore.

## **Esempio di clausola vessatoria sino a prova contraria:**

*“stabilire come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore”*



Per qualsiasi controversia derivante dalla presente vendita o collegata alla stessa sarà esclusivamente competente il Foro di Torino (Italia).

## **Esempio di clausola assolutamente vessatoria:**

*“escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale, parziale o inesatto da parte del professionista”*



Il venditore ha la facoltà di evadere l'ordine solo in parte o in diverse riprese. Nel caso di evasione incompleta dell'ordine, il venditore invierà al compratore una distinta aggiornata dei prodotti non consegnati che annulla e sostituisce ogni eventuale distinta precedente. Tali prodotti verranno inclusi nei limiti delle disponibilità nelle spedizioni successive.

# La disciplina delle clausole vessatorie: altri principi

- Non sono vessatorie le clausole che sono state oggetto di **trattativa individuale**;
- In caso di dubbio sul senso di una clausola, prevale l'**interpretazione più favorevole al consumatore**;
- La **tutela amministrativa** contro le clausole vessatorie (sanzioni).

# Conclusioni

20 novembre 2023

**Grazie!**

AVV. PAOLO LOMBARDI - AVV. NICOLÒ MAGGIORA  
ELEXI Studio Legale - [www.elexi.it](http://www.elexi.it)

