



Novità nel diritto dei consumatori – valgono anche per il commercio online

A partire dal 1° gennaio 2022 sono entrate in vigore alcune novità a tutela dei consumatori (D. Lgs n. 206/2005 - Codice del Consumo) che sono rilevanti anche per il commercio online.

Qui potete trovare una sintesi delle principali nuove disposizioni.

Il Codice del Consumo (D. Lgs. 206/2005) tutela i diritti dei consumatori e stabilisce alcuni obblighi a carico dei professionisti. Dal 1° gennaio sono in vigore alcune importanti novità a tutela dei consumatori. Le disposizioni si applicano in particolare ai contratti di vendita conclusi tra professionista e consumatore, e nello specifico sia nel commercio online che offline. Queste riguardano anche i beni materiali che incorporano, o sono interconnessi con un contenuto o un servizio digitale (ad es. smartphone).

Inoltre, sono state introdotte esplicitamente delle norme speciali per contratti tra professionisti e consumatori che riguardano esclusivamente la **fornitura di contenuti o servizi digitali** (ad es. una formazione online). Le regole di seguito riportate valgono – adattate alle specificità del contenuto digitale fornito – anche per questi contratti.

Ecco alcune delle novità più rilevanti:

1. È stata ampliata la lista dei requisiti che una merce deve rispettare per **non** essere considerata **difettosa** (“non conforme”). Il bene fornito deve soddisfare i seguenti **criteri soggettivi**:
 - a) corrispondere alla descrizione, al tipo, alla quantità e alla qualità previste nel contratto di vendita;
 - b) essere idoneo all'utilizzo particolare voluto dal consumatore, a condizione che il consumatore l'abbia comunicato al professionista, e che il professionista abbia accettato;
 - c) essere fornito assieme a tutti gli accessori previsti dal contratto, istruzioni incluse;
 - d) essere fornito con gli aggiornamenti previsti dal contratto.

Oltre a questi criteri soggettivi devono essere soddisfatti anche dei **criteri oggettivi**. Il bene deve ad esempio deve essere idoneo agli scopi per i quali si impiegano di norma beni dello stesso tipo.

Esempio: la mountain bike acquistata deve consentire di percorrere agevolmente una strada forestale. Inoltre, se il cliente ha formulato chiaramente questo desiderio e il professionista si è espresso positivamente al riguardo, la bicicletta deve essere anche adatta a percorrere piste per il downhill.

2. È stato eliminato il termine di due mesi, finora in vigore, a partire dalla scoperta di un difetto del bene, entro cui il consumatore era obbligato a segnalarlo al professionista.
Il professionista è responsabile nei confronti del consumatore di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene e che si manifesta entro **2 anni** dalla data di consegna. In tribunale difetti di conformità possono essere fatti valere entro 26 mesi dalla data di consegna del bene. Per i beni usati questi termini possono essere di comune accordo ridotti a un anno.



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

PARTNER DER WIRTSCHAFT

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA



Esempio: viene consegnato un tavolo con una gamba leggermente più corta. Questo difetto può essere segnalato al professionista entro 2 anni, ovv. può essere fatto valere in tribunale entro 26 mesi dalla data di consegna.

3. **Inversione dell'onere della prova:** per i difetti di conformità che si manifestano entro **un anno** dalla data di consegna vale la presunzione che essi fossero già esistenti a tale data, salvo prova contraria da parte del professionista. In precedenza questo termine era fissato a soli 6 mesi.