



CONFINDUSTRIA

***Dossier***  
**europeo sulle**  
**vendite *online***

*Osservazioni di Confindustria*

Marzo 2016

Position Paper

## 1. Osservazioni di carattere generale

Il 9 dicembre 2015 la Commissione UE ha adottato 2 proposte di direttiva:

- a) una sulle vendite a distanza di beni materiali, con particolare riguardo alle vendite *online*;
- b) una sulla fornitura di contenuti digitali.

Entrambi i provvedimenti si inseriscono nell'ambito della **Strategia per il mercato unico digitale in Europa** (Comunicazione della Commissione europea n. 192/2015), con l'obiettivo di migliorare l'accesso *online* ai beni e servizi per i consumatori e le imprese. Essi sono accompagnati anche da una Comunicazione della Commissione europea sul commercio elettronico (Comunicazione n. 633/2015 "*Contratti nel settore digitale per l'Europa – Sfruttare al massimo il potenziale del commercio elettronico*").

In particolare, le proposte di direttiva disciplinano i requisiti di conformità dei beni materiali e dei contenuti digitali venduti *online*, nonché i rimedi attivabili in caso di non conformità e le modalità per esercitarli. L'approccio adottato è di armonizzazione massima: gli Stati membri non potranno mantenere o introdurre disposizioni che si discostano da quelle della direttiva, anche se volte ad assicurare una maggiore tutela dei consumatori.

Confindustria ha accolto con favore l'iniziativa della Commissione europea di intervenire sul settore delle vendite *online*. Si tratta di un settore ricco di opportunità, che consente alle imprese di sperimentare nuovi modelli di *business* e di operare in un contesto sovranazionale, eliminando costi e frizioni nell'accesso ai mercati. Inoltre, il commercio *online* è un fenomeno in piena crescita, che incide in maniera positiva sull'economia: nel 2014, le vendite *online* europee sono aumentate di oltre il 14% rispetto all'anno precedente, raggiungendo un valore di circa 370 miliardi di euro<sup>1</sup>.

Purtroppo, il mercato europeo non sfrutta al massimo le potenzialità del commercio elettronico: nel 2014, solo il 15% dei consumatori ha acquistato *online* da un altro Stato europeo e solo il 12% delle imprese che vendono *online* (41%) lo ha fatto verso altri paesi europei<sup>2</sup>. Sia dal lato delle imprese, che dal lato dei consumatori, la principale ragione di tale esitazione è costituita dall'eterogeneità del quadro normativo di riferimento, che genera costi e incertezze e disincentiva la domanda e l'offerta di beni e servizi oltrefrontiera.

L'armonizzazione del diritto contrattuale, quindi, rappresenta una condizione fondamentale per lo sviluppo dell'*e-commerce* transfrontaliero, poiché garantisce a imprese e consumatori certezza e uniformità in merito ai propri diritti e obblighi. L'auspicio è che la nuova normativa realizzi un giusto equilibrio tra l'esigenza di rafforzare la tutela dei consumatori negli acquisti *online* e le esigenze di certezza delle imprese, valorizzando gli istituti già sperimentati con successo nell'ambito delle vendite B2C.

Sul punto, Confindustria ha molto apprezzato la scelta della Commissione europea di limitare l'operatività delle nuove regole ai rapporti B2C, in linea con il percorso di

<sup>1</sup> Ecommerce Europe: "*European B2C Ecommerce Report 2015*".

<sup>2</sup> Flash Eurobarometer n. 396: "*Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection*", 2015.

aggiornamento della disciplina UE dei contratti di vendita, da ultimo confermato dalla Direttiva *consumer rights* (n. 83/2011), che le stesse proposte di direttiva si propongono di integrare. Al riguardo, sarebbe auspicabile un effettivo coordinamento tra le proposte di direttiva e le precedenti iniziative europee sul commercio elettronico, al fine di garantire a imprese e consumatori un quadro normativo chiaro e omogeneo.

Di seguito, alcune considerazioni specifiche sulle proposte di direttiva.

## 2. Osservazioni sulla proposta di direttiva sulla vendita a distanza di beni materiali

La proposta di direttiva integra, con riferimento alle vendite *online*, la disciplina dei requisiti di conformità dei prodotti e dei rimedi attivabili dai consumatori, attualmente contenuta nella Direttiva 1999/44/CE in materia di vendita e garanzie dei beni di consumo (di seguito, anche: "Direttiva n. 44").

In particolare, per effetto della proposta, le vendite di beni materiali sarebbero soggette a un duplice regime sui requisiti di conformità a seconda che le stesse si svolgano *offline* (Direttiva n. 44, di armonizzazione minima, recepita dagli artt. 128 ss. del Codice del Consumo) ovvero *online* (proposta di direttiva).

Come riportato anche nella relazione di accompagnamento della proposta, l'iniziativa in tema di vendite *online* di beni materiali è parallela al REFIT che la stessa Commissione europea sta realizzando sulla normativa UE in tema di vendite *offline*.

Sul punto, si evidenzia l'opportunità di **attendere i risultati dell'analisi**, al fine di procedere a una revisione comune delle discipline ed evitare disallineamenti basati esclusivamente sul canale di vendita (*offline* e *online*). L'obiettivo è garantire alle imprese un quadro giuridico semplice e coerente, che consenta loro di sperimentare ovvero rafforzare i nuovi modelli di *business*. In ogni caso, sarà importante realizzare un giusto equilibrio tra i livelli di protezione da assicurare in tema di vendita *offline* e quelli da assicurare in tema di vendita *online* ed evitare che le più rigide tutele previste per queste ultime si estendano *tout court* anche alle vendite *offline*.

Quanto al merito delle misure contenute nella proposta, presentano criticità:

- **l'art. 8** che, al **paragrafo 3** fissa a 2 anni il termine per l'inversione dell'onere della prova del difetto di conformità a carico del consumatore (per le vendite *offline*, il termine indicato dalla Direttiva n. 44 è di 6 mesi). Tale previsione appare sproporzionata e poco in linea con l'esigenza di incentivare gli operatori a vendere oltre confine. Il termine di 2 anni, infatti, rischia di abbassare il livello di diligenza media del consumatore, addossando sull'impresa l'onere di provare utilizzi erronei o impropri del bene. Peraltro, l'innalzamento a 2 anni del termine non sembrerebbe rispondere a un'effettiva logica di armonizzazione, considerato che solo 3 Stati membri hanno, a oggi, adottato un termine superiore ai 6 mesi in attuazione della Direttiva n. 44. Ne consegue, l'esigenza di individuare un termine inferiore di presunzione del vizio di conformità. Sempre con riferimento all'**art. 8**, desta alcune perplessità l'espressione utilizzata al **paragrafo 1** per individuare il momento determinante per la valutazione di conformità del bene al contratto. Ferma restando la scelta di far coincidere tale momento con quello del passaggio del rischio, la formula "*Il venditore risponde di qualsiasi difetto di conformità al contratto sussistente al momento in cui (...)*" solleva dubbi con riferimento alla consegna del bene al vettore scelto dal consumatore (lett. b), sul quale, oltre agli

obblighi derivanti dal contratto di trasporto, sembrerebbe ricadere anche l'onere di verificare la conformità del bene al contratto. Al fine di scongiurare incertezze sulle prerogative in ordine alla conformità del bene ed escludere impatti sulle attività dei vettori, sarebbe opportuno modificare la norma in modo da finalizzarla più chiaramente alla mera individuazione del *dies a quo* per la valutazione di conformità del bene al contratto da parte del consumatore;

- **l'art. 10.3**, che esclude l'obbligo del consumatore di pagare per l'uso fatto del bene nel periodo precedente la sostituzione e **l'art. 12** che, rispetto a quanto previsto dalla Direttiva n. 44, non richiama l'uso del bene tra i criteri per determinare la riduzione del prezzo. Entrambe le misure rischiano di incentivare comportamenti dilatori da parte di consumatori, che potrebbero scegliere di utilizzare il bene non conforme e rinviare a un secondo momento la richiesta di sostituzione ovvero di riduzione del prezzo, integrando nei fatti un indebito arricchimento a scapito del professionista. Pertanto, ai fini della sostituzione ovvero della riduzione del prezzo, sarebbe opportuno attribuire rilevanza all'utilizzo del bene da parte del consumatore;
- **l'art. 13. 3, lett. a)**, che individua nel ricevimento della comunicazione di risoluzione del contratto il termine dal quale decorrono i 14 giorni per il rimborso del prezzo al consumatore. Tale previsione sembrerebbe non preservare adeguatamente gli interessi del venditore, esponendolo al rischio di una mancata restituzione del bene da parte del consumatore. Pertanto, al fine di contemperare tutti gli interessi coinvolti, sarebbe opportuno prevedere che il rimborso del prezzo sia subordinato alla ricezione da parte del venditore del bene, dei documenti attestanti l'invio dello stesso ovvero le attività di distruzione concordate con il venditore;
- **l'art. 15. 4**, che consente agli Stati membri di stabilire norme aggiuntive sulle garanzie commerciali, purché non riducano la protezione prevista dalla proposta di direttiva. Tale previsione sembrerebbe contraddire l'approccio di armonizzazione massima della proposta di direttiva e, pertanto, andrebbe eliminata.

Inoltre, sempre nel merito delle disposizioni della proposta di direttiva, non si condivide:

- la mancata previsione, per il consumatore che acquista beni materiali a distanza, dell'obbligo di denunciare il vizio di non conformità del prodotto entro un termine. La Direttiva n. 44 consente agli Stati membri di prevedere tale onere a carico del consumatore e, in virtù di questa opzione, l'art. 132, co. 2 del Codice del consumo ha fissato tale termine a 2 mesi dalla scoperta del vizio. Si tratta di una previsione volta a responsabilizzare il consumatore e limitare le conseguenze pregiudizievoli derivanti dalla vendita di un bene non conforme (si pensi, ad esempio, ai rischi derivanti dall'utilizzo del bene non conforme nelle more della sostituzione), che andrebbe confermata anche nell'ambito della nuova proposta. Per ovviare alla frammentazione normativa tra i diversi Stati membri e mantenere l'approccio di armonizzazione massima adottato dalla proposta, si potrebbe introdurre un termine unico per la denuncia del vizio;
- la mancata previsione, rispetto alla Direttiva n. 44, dell'esclusione del diritto alla risoluzione del contratto per difetto di conformità di lieve entità. Si tratta di una lacuna non di scarso rilievo, che rende la nuova disciplina sproporzionata per le imprese. Si pensi, ad esempio, ai prodotti personalizzati o a quelli di valore: in questi casi, la risoluzione del contratto sarebbe un'alternativa alla riparazione del bene

anche in presenza di un difetto facilmente riparabile, con conseguenze economiche negative per l'impresa. Sarebbe, pertanto, opportuno confermare anche nella nuova disciplina l'eccezione alla risoluzione del contratto in caso di difetti di lieve entità.

### 3. Proposta di direttiva sulla fornitura di contenuti digitali

La proposta di direttiva introduce, con riferimento alla fornitura di contenuti digitali, una disciplina dei requisiti di conformità dei prodotti e dei rimedi attivabili dai consumatori. Si tratta di un'iniziativa positiva, volta, da un lato, a colmare una lacuna normativa e, dall'altro, a prevenire approcci differenziati da parte degli Stati membri. Ad oggi, solo il Regno Unito e l'Olanda hanno adottato una normativa sulla fornitura di contenuti digitali.

Peraltro, si condivide la scelta di escludere dall'ambito di applicazione della nuova disciplina il gioco d'azzardo, in linea con l'approccio adottato con la Direttiva *consumer rights*.

Quanto alle criticità, in primo luogo, non si condivide l'estensione dell'operatività della proposta alle forniture di contenuti digitali aventi una controprestazione di carattere non pecuniario (sottoforma di dati personali o altre informazioni).

Nonostante i dati personali abbiano acquisito – e stanno ancora acquisendo - una valenza economica di non poco conto, Confindustria ritiene che i tempi non siano ancora maturi per equipararli al denaro nell'ambito di un contratto di consumo. Il tema del valore economico dei dati, infatti, ha innumerevoli variabili e la tutela dei consumatori rappresenta solo una di queste. Un intervento legislativo al riguardo merita un approfondimento ulteriore, al fine di scongiurare effetti negativi sullo sviluppo dell'economia digitale.

Con riferimento alla proposta di direttiva, il rischio è di limitare l'innovazione nel settore dei contenuti digitali (soprattutto di quello delle *app*), compromettendo la flessibilità che ha consentito agli sviluppatori europei di conquistare i mercati globali. Inoltre, l'equiparazione tra la fornitura con controprestazione pecuniaria e la fornitura con controprestazione non pecuniaria espone le imprese a oneri eccessivi ([artt. 13. 2, lett. c\) e 16. 4](#)), che rendono la disciplina fortemente squilibrata. Sarebbe, pertanto, opportuno eliminare dall'ambito di applicazione della proposta di direttiva le forniture di contenuti digitali aventi una controprestazione di carattere non pecuniario o quantomeno differenziare i rimedi a disposizione del consumatore in caso di non conformità.

In secondo luogo, sarebbe necessario chiarire il rapporto tra le nuove previsioni e la disciplina in materia di dati personali (si pensi, ad esempio, alle previsioni sul recupero dei contenuti e dei dati forniti dal consumatore in caso di risoluzione o recesso dal contratto), al fine di allinearne gli adempimenti e limitarne l'impatto a carico delle imprese.

Quanto agli aspetti particolarmente critici, si segnalano:

- [l'art. 6.4](#), che prevede, salva diversa pattuizione, la fornitura del contenuto digitale nella versione più recente disponibile al momento della conclusione del contratto. La norma solleva alcuni dubbi interpretativi, che sarebbe opportuno precisare. Ad esempio, non è chiaro come opera il principio della versione più recente nel caso di contenuti digitali incorporati in supporti durevoli nella versione meno recente ma in ogni caso funzionante;

- **l'art. 9**, che sembrerebbe introdurre un onere della prova - riguardo alla conformità del contenuto digitale - a carico del venditore *sine die*. Tale misura, insieme alla mancata previsione di un periodo di garanzia e di un termine entro il quale denunciare il vizio, risulta sproporzionata per i fornitori, che nei fatti sarebbero illimitatamente soggetti alla prova liberatoria. Inoltre, tale disciplina, appare incompatibile con un concetto di contenuto digitale che ricomprende anche i supporti durevoli "vettori del contenuto digitale" (es. DVD, CD), rispetto ai quali risulta particolarmente gravoso un onere della prova *sine die*. Pertanto, al fine di rendere la nuova disciplina più equilibrata, sarebbe opportuno che la proposta di direttiva prevedesse un periodo di garanzia, un periodo di presunzione di non conformità e un termine per la denuncia del vizio;
- **l'art. 12**, nella parte in cui non prevede l'obbligo del consumatore di pagare per l'uso fatto del contenuto digitale nel periodo precedente il ripristino e al **paragrafo n. 4**, in cui non richiama l'uso del contenuto digitale tra i criteri per determinare la riduzione del prezzo. Come nell'ambito della proposta di direttiva sulle vendite *online*, anche in questo contesto le misure rischiano di incentivare comportamenti dilatori da parte di consumatori. Le stesse perplessità solleva anche l'art. 13.4 che esclude il pagamento per l'uso del contenuto digitale nel periodo precedente la risoluzione del contratto. Al fine di scongiurare le criticità sollevate, ai fini del ripristino ovvero della riduzione del prezzo, nonché in caso di risoluzione del contratto, sarebbe opportuno attribuire rilevanza all'utilizzo del contenuto digitale da parte del consumatore;
- la mancata previsione dell'esclusione del diritto alla risoluzione del contratto per difetto di conformità di lieve entità (**art. 12.5**). Come anticipato con riferimento alla proposta di direttiva sulle vendite *online*, si tratta di una lacuna, che rende la nuova disciplina sproporzionata per le imprese. Si pensi, ad esempio, a un film con pochi secondi di immagine intermittente: in questi casi, la risoluzione del contratto sarebbe un'opzione sproporzionata rispetto alla sostituzione, che sarebbe opportuno scongiurare. Pertanto, anche con riferimento alla fornitura di contenuti digitali, sarebbe auspicabile l'eccezione alla risoluzione del contratto in caso di difetti di lieve entità.