

Direttiva per la tutela dei consumatori da e-commerce: Decreto attuativo in Gazzetta

Maggiore tutela per i consumatori che acquistano online sul web: nuovo decreto in Gazzetta Ufficiale con molte novità su sanzioni e tutele. (Fonte: <https://www.lavoroediritti.com/>)



In Gazzetta Ufficiale del 18 marzo, è stato pubblicato il [decreto legislativo n° 26 di attuazione della direttiva \(UE\) 2019/2161](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, finalizzato a rafforzare la **tutela dei consumatori** soprattutto nel commercio elettronico (Direttiva per la tutela dei consumatori da e-commerce). Il decreto interviene sul cd. **codice del consumo**.

La norma attuativa della direttiva UE si pone l'obiettivo di tutelare il consumatore rispetto a pratiche commerciali scorrette: clausole vessatorie, concorrenza sleale o comunicazioni commerciali non veritiere. Riviste anche le **sanzioni** in modo da avere un quadro armonioso a livello europeo.

Il decreto entrerà in vigore con effetti dal **2 aprile 2023**.

Direttiva per la tutela dei consumatori: cosa prevede

Come da comunicato stampa del Ministero delle imprese e del made in Italy si introducono:

- la **trasparenza di informazione** verso i consumatori: in particolare negli annunci di **riduzione di prezzo** di un prodotto dovrà essere indicato anche il prezzo più basso **praticato** nei 30 giorni precedenti;
- le **pratiche commerciali scorrette** con l'introduzione di una nuova tipologia qualificabile come pratica ingannevole nel caso di promozione di un bene, in uno Stato membro, come identico a un bene commercializzato in altri Stati membri, sebbene significativamente diverso per composizione o caratteristiche (c.d. dual quality);

- il **regime sanzionatorio** aumenta
 - da 5 a 10 milioni di euro del massimo edittale delle sanzioni irrogate dall’Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) in caso di pratica commerciale scorretta;
 - la sanzione massima irrogabile sarà pari al 4% del fatturato realizzato in Italia o negli Stati membri coinvolti per violazioni transfrontaliere o diffuse a livello;
 - l’aumento a 10 milioni di euro della sanzione dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) per l’inottemperanza ai provvedimenti di urgenza e a quelli inibitori o di rimozione degli effetti e degli impegni assunti.

Ai fini delle norme in esame, quando si parla di **professionista**, si fa riferimento a qualsiasi persona fisica o giuridica che, nelle pratiche commerciali, agisce nel quadro della sua attività: commerciale, industriale, artigianale o professionale e chiunque agisce in nome o per conto di un professionista.

Quali novità prevede il decreto attuativo?

Andando nello specifico delle novità, particolare importanza rivestono le novità in materia di **diritto di recesso**.

Nello specifico (Fonte dossier ufficiale Senato) si prevede:

- il **prolungamento del periodo relativo al diritto di recesso** a 30 giorni nei casi di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste presso l’abitazione del consumatore e di escursioni organizzate per vendere prodotti¹⁶ (articolo 1, comma 17); allo stesso modo, per tali contratti si applica lo stesso termine nei casi di non adempimento dell’obbligo d’informazione sul diritto di recesso¹⁷ (articolo 1, comma 18);
- per quanto concerne gli **obblighi** in caso di recesso si aggiungono quelli relativi:
 - al trattamento dei dati personali
 - e l’utilizzo di contenuti digitali diversi dai dati personali, anche in caso di esercizio del recesso da parte del consumatore a distanza;
- sugli **obblighi del consumatore** in caso di recesso si prevedono quelli concernenti il divieto di utilizzare contenuti o servizi digitali e il rispetto del periodo di recesso (articolo 1, comma 20).

Sulle **eccezioni al diritto di recesso**:

nei contratti di servizio che impongono al consumatore l’obbligo di pagare quando il consumatore abbia specificamente richiesto una visita da parte del professionista ai fini dell’effettuazione di lavori di riparazione, il consumatore perde il diritto di recesso dopo che il servizio è stato interamente prestato, purché l’esecuzione abbia avuto inizio con il previo consenso espresso del consumatore medesimo (vedi nuovo comma 1-ter art.59 del D.Lgs 206/2005, Codice del Consumo).

Lotta alle recensioni fasulle

Il nuovo decreto vuole limitare anche le c.d. **false recensioni** che possono indurre il contribuente ad acquistare prodotti che nelle realtà non rispettano le caratteristiche e la qualità desumibile dai giudizi rilasciati da finti precedenti acquirenti.

A tal proposito, se un professionista fornisce l'accesso alle recensioni dei consumatori sui prodotti, sono considerate rilevanti le informazioni che indicano se e in che modo il professionista garantisce che le **recensioni pubblicate** provengano da consumatori che hanno effettivamente acquistato o utilizzato il prodotto.

Inoltre, viene rivisto l'elenco delle **pratiche commerciali in ogni caso ingannevoli**. Infatti, si aggiungono le ipotesi di: **fornire** risultati di ricerca in risposta a una ricerca on line del consumatore senza indicare ogni annuncio pubblicitario a pagamento o per ottenere una classificazione migliore dei prodotti all'interno di tali risultati, oppure quella di **rivendere** ai consumatori biglietti per eventi, se si acquistano tali biglietti utilizzando strumenti automatizzati per eludere qualsiasi limite imposto riguardo al numero di biglietti che una persona può acquistare o qualsiasi altra norma applicabile all'acquisto di biglietti.

Le novità sulle sanzioni

Come in parte accennato sopra, cambiano le sanzioni per le pratiche commerciali scorrette. Infatti, è previsto:

- **l'aumento del massimo edittale** della sanzione irrogabile dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato per le pratiche commerciali scorrette e per i casi di inottemperanza ai provvedimenti di urgenza e a quelli inibitori o di rimozione degli effetti e degli impegni assunti;
- la **sanzione del 4 per cento** del fatturato annuo realizzato in Italia ovvero negli Stati membri dell'Unione europea interessati dalla violazione in caso di sanzioni irrogate; qualora le informazioni sul fatturato annuo non siano disponibili, l'importo massimo della sanzione è pari a 2.000.000 di euro;
- il riferimento a criteri applicativi delle sanzioni sia in caso di infrazioni nazionali che transfrontaliere ed unionali;
- la possibilità per i consumatori lesi da pratiche commerciali sleali di adire il **giudice ordinario** per ottenere rimedi come risarcimento del danno o riduzione del prezzo.

Nel complesso, si tratta di novità molto importanti per i contribuenti, tuttavia staremo a vedere se queste nuove norme potranno trovare effettiva applicazione, soprattutto in riferimento agli acquisti sul web, mondo virtuale che viaggia sempre un passo avanti rispetto alla legislazione fissata nel mondo reale. Non è del tutto chiaro chi effettivamente vigilerà sul rispetto delle nuove norme.