

Modulo 3

Diritti e garanzie dei consumatori

GENNAIO 2026



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

CLAUSOLA DI ESCLUSIONE DELLA RESPONSABILITÀ:

Le informazioni e le opinioni contenute nella presente pubblicazione sono quelle dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente la posizione ufficiale della Commissione Europea. La Commissione non garantisce l'esattezza dei dati contenuti nella presente pubblicazione. Né la Commissione né qualsiasi persona che agisca per suo conto può essere ritenuta responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Il presente documento non è giuridicamente vincolante e non costituisce un'interpretazione formale del diritto dell'UE o nazionale, né può fornire una consulenza legale completa o esaustiva. Non intende sostituire la consulenza legale professionale su questioni particolari.

Si ricorda ai lettori che la legislazione dell'UE e nazionale è in costante aggiornamento: qualsiasi versione cartacea dei moduli deve essere verificata sulla base di eventuali aggiornamenti sul sito web www.consumerlawready.eu.

GENNAIO 2026

Indice

CLAUSOLA DI ESCLUSIONE DELLA RESPONSABILITÀ:	3
Indice	3
Introduzione	6
MODULO 3	9
Le norme sui diritti e le garanzie dei consumatori sono diverse tra gli Stati membri dell'UE?	10
Posso escludere l'applicazione delle norme sui diritti e le garanzie dei consumatori?	10
Qual è il campo di applicazione delle norme sulle garanzie?	10
Sono coperti anche i servizi ai consumatori?	10
Quali sono le diverse garanzie per i beni, i contenuti digitali o i servizi venduti al consumatore?	11
Quali sono le caratteristiche principali della garanzia legale?	11
Quando i beni di consumo, i servizi e i contenuti digitali sono considerati non conformi?	12
Quali sono le caratteristiche principali della garanzia commerciale?	13
Posso presentare la garanzia legale come garanzia commerciale?	14
Esiste anche una garanzia legale per i beni di seconda mano?	15
Quali sono i diritti dei consumatori in caso di difetto di conformità?	15
Esiste un limite alla libera scelta dei rimedi da parte del consumatore all'interno della gerarchia?	16
Posso chiedere un risarcimento al consumatore?	17
Come effettuare la riparazione o la sostituzione?	18
Dopo la risoluzione del contratto, come venditore si può richiedere un risarcimento per l'uso dei beni?	18
In quali casi il venditore non sarà responsabile del difetto di conformità?	18
Chi dovrebbe dimostrare il difetto di conformità?	19
Posso reindirizzare la denuncia di un consumatore all'importatore, distributore o produttore?	20
Posso essere risarcito dall'altra persona nella catena di approvvigionamento che è responsabile del difetto di conformità?	21
Cosa succede nel caso in cui il prodotto non solo non sia conforme, ma sia anche pericoloso?	21
Quali sono le conseguenze di una violazione delle norme in materia di diritti e garanzie dei consumatori?	22
Cosa succede con le vendite transfrontaliere?	22
Trattamento specifico delle vendite dirette a consumatori residenti in altri Stati membri	22
A quali condizioni può essere considerato rivolto ai consumatori di un altro Stato membro?	22
Che cosa significa questo in pratica?	23
Quale legge sarà applicabile ai contratti transfrontalieri?	23
In caso di controversia in un contratto transfrontaliero di questo tipo, quale tribunale è competente?	23
La Direttiva sulla fornitura di contenuti digitali e servizi digitali in sintesi	25
Allegati	26
Allegato 1 — Recepimento nazionale delle vendite al consumo e Direttiva sulle garanzie	27
Allegato 2 — Elementi della legislazione nazionale che vanno oltre la direttiva 1999/44/CE sulle vendite e le	

garanzie dei consumatori (cfr. ancora una volta l'ombreggiatura verde)..... 29

"Avere una garanzia di almeno 2 anni sui prodotti che compro aumenta la mia fiducia nell'acquisto di nuovi articoli."

Consumatore

"La garanzia legale obbliga i produttori a raggiungere un certo grado di qualità e quindi crea una concorrenza più leale."

Operatore commerciale

"A loro piace e spesso i miei prodotti sono scelti per questo"

Operatore commerciale

Introduzione

Caro imprenditore,

Questo manuale fa parte del progetto Consumer Law Ready rivolto specificamente alle micro, piccole e medie imprese che interagiscono con i consumatori.

Il progetto Consumer Law Ready è un progetto europeo gestito da EUROCHAMBRES (l'associazione delle Camere di commercio e dell'industria europee), in un consorzio con BEUC (l'Organizzazione europea dei consumatori) e SMEUnited (la voce delle PMI in Europa). È finanziato dall'Unione europea con il sostegno della Commissione Europea.

L'obiettivo del progetto è quello di assistervi nel rispetto dei requisiti del diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori.

Il diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori è costituito da diversi atti legislativi adottati dall'Unione Europea negli ultimi 25 anni e recepiti da ciascuno Stato membro nel rispettivo diritto nazionale. Nel 2024, la Commissione ha concluso il Digital Fairness Fitness Check (avviato nel 2022)¹, volto a valutare se le attuali norme di tutela dei consumatori siano adeguate a garantire un elevato livello di protezione nell'ambiente digitale. Il Fitness Check ha evidenziato che tali norme restano pertinenti e necessarie per assicurare un alto livello di tutela dei consumatori e il corretto funzionamento del Mercato Unico Digitale. Allo stesso tempo, ha individuato diverse pratiche dannose e in evoluzione che i consumatori affrontano online, indicando aree di miglioramento che dovranno essere affrontate in futuro. Il progetto Consumer Law Ready mira a migliorare la conoscenza dei professionisti, in particolare delle PMI, in merito ai diritti dei consumatori e ai rispettivi doveri legali.

Il manuale è composto da sette moduli. Ciascuno di essi si occupa di un tema specifico del diritto dei consumatori dell'UE:

- Il modulo 1 riguarda le norme sugli obblighi di informazione precontrattuale
- Il modulo 2 presenta le norme sul diritto del consumatore di recedere da contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali
- Il modulo 3 si concentra sui rimedi che i commercianti devono fornire quando i prodotti non sono conformi al contratto
- Il modulo 4 si concentra sulle pratiche commerciali sleali e sulle clausole contrattuali sleali
- Il modulo 5 introduce i meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR)
- Il modulo 6 introduce i diritti e gli obblighi nei mercati digitali.
- Il modulo 7 introduce la sicurezza del prodotto.

Questo manuale è solo uno dei materiali didattici creati nell'ambito del progetto Consumer Law Ready. Il sito

¹ Ulteriori informazioni sulla valutazione, i risultati e le azioni di follow-up sono disponibili sul sito web della Commissione europea: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment

consumerlawready.eu contiene altri strumenti di apprendimento, come video, quiz e un 'e-test' attraverso il quale è possibile ottenere un certificato. È inoltre possibile connettersi con esperti e altre PMI attraverso un forum.

Il modulo 3 del Manuale tratta dei diritti e delle garanzie dei consumatori quando i beni o i contenuti e i servizi digitali non sono conformi al contratto. Descrive quali informazioni sono necessarie fornire e con quale modalità e tempistiche, e darà suggerimenti per facilitare il rispetto della legge.

Il modulo si basa sulle disposizioni stabilite dalla Direttiva (UE) 2019/771² relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita di beni (“Nuova Direttiva sulla vendita di beni”) e dalla Direttiva (UE) 2019/770³ relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuti digitali e servizi digitali, che ora disciplina i diritti di garanzia per contenuti e servizi digitali (“Direttiva sui contenuti digitali”), come recepite nelle legislazioni nazionali degli Stati membri dell’UE. Le due direttive hanno sostituito, a partire da gennaio 2022, la Direttiva 99/44/CE sulla vendita e sulle garanzie dei beni di consumo. Per informazioni sulla garanzia legale, consultare il modulo 1.

Il modulo introduce anche le modifiche apportate dalla Direttiva (UE) 2024/825 del 28 febbraio 2024 riguardo alla responsabilizzazione dei consumatori per la transizione verde mediante il miglioramento della tutela delle pratiche sleali e dell’informazione (“ECGT Directive”) ⁴ e dalla Direttiva (UE) 2024/1799 sulle norme comuni che promuovono la riparazione dei beni (“Direttiva sul diritto alla riparazione”) ⁵. Per anticipare i cambiamenti legislativi, questo modulo copre già le principali modifiche che potrebbero avere un impatto su di voi. Questi nuovi cambiamenti sono presentati in questo modulo in riquadri separati con il titolo “Nuove norme dal 2026”.

I consumatori hanno ora la possibilità di far valere questi diritti attraverso azioni collettive grazie alla Direttiva (UE) 2020/1828⁶ sulle azioni rappresentative per la tutela degli interessi collettivi dei consumatori (“RAD”) ⁷.

La [banca dati sul diritto dei consumatori](#)⁸ e il [portale Your Europe Business](#)⁹ possono aiutarvi a trovare le informazioni pertinenti o contattare la vostra organizzazione aziendale locale.

Ci auguriamo che le informazioni fornite nel Manuale siano utili.

² Direttiva (UE) 2019/771 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 maggio 2019 relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita di beni, che modifica il regolamento (UE) 2017/2394 e la direttiva 2009/22/CE e abroga la direttiva 1999/44/CE (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC).

³ Direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 maggio 2019 relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuti digitali e servizi digitali (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

⁴ Gli Stati membri devono adottare le misure di recepimento entro il 27 marzo 2026 e applicarle a partire dal 27 settembre 2026.

⁵ Gli Stati membri devono adottare le misure di recepimento entro il 31 luglio 2026 e applicarle a partire dal 31 luglio 2026.

⁶ Direttiva (UE) 2020/1828 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2020 relativa alle azioni rappresentative per la tutela degli interessi collettivi dei consumatori e che abroga la direttiva 2009/22/CE (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

⁷ Vedere Modulo 5.

⁸ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁹ <http://europa.eu/youreurope/business>

MODULO 3


Le norme sui diritti e le garanzie dei consumatori sono diverse tra gli Stati membri dell'UE?

La risposta a questa domanda è: sì, almeno in una certa misura. L'obiettivo della Direttiva sulla vendita di beni e della Direttiva sui contenuti digitali è di avere un livello comune di protezione dei consumatori in tutta l'UE, ma anche di consentire ai singoli Stati Membri dell'UE di fissare norme più rigorose su specifiche disposizioni. Vedasi l'ALLEGATO 1 per avere una panoramica della situazione in ciascuno Stato membro per quanto riguarda il periodo di garanzia legale, l'inversione dell'onere della prova e altri concetti affrontati nel presente modulo.

Posso escludere l'applicazione delle norme sui diritti e le garanzie dei consumatori?

No, non si può escludere l'applicazione delle norme sui diritti e le garanzie dei consumatori.

Le norme sui diritti e le garanzie dei consumatori nel caso di prodotti, contenuti digitali o servizi non conformi al contratto sono vincolanti e la loro applicazione non può mai essere esclusa dalle parti contrattuali. Ciò vale in particolare per la garanzia legale che non può mai essere esclusa o limitata. Solo nel caso di beni usati e solo se consentito dalla legislazione nazionale dello Stato Membro interessato (Austria, Belgio, Repubblica di Cipro, Repubblica Ceca, Germania, Italia, Lussemburgo, Polonia, Portogallo, Slovacchia, Slovenia e Spagna), il venditore e il consumatore possono concordare un periodo


di tempo più breve per il periodo di garanzia legale, ma non inferiore a un anno. 

Una clausola contenuta in un contratto con i consumatori che mira a limitare o escludere completamente la garanzia legale è illecita.

Qual è il campo di applicazione delle norme sulle garanzie?

Le norme in materia di garanzie riguardano tutti i beni mobili materiali venduti ai consumatori, ad eccezione di:

- merci vendute in regime di esecuzione o in altro modo per autorità di legge;
- acqua e gas quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata;
- elettricità.


Inoltre, il diritto nazionale di uno Stato membro può escludere l'applicazione delle norme sulle garanzie per i beni usati venduti in occasione di **un'asta pubblica** alla quale il consumatore può partecipare di persona: Finlandia, Francia, Germania e Ungheria si sono avvalse di questa opzione. La Spagna ha introdotto un'esclusione più limitata, facendo riferimento solo alle "aste amministrative". La Danimarca, l'Italia e la Svezia non si sono avvalse di questa opzione, limitando invece la responsabilità del venditore per tali beni venduti alle aste pubbliche. 

Ricorda che, a partire da gennaio 2022, con l'entrata in vigore della Direttiva (UE) 2019/770 relativa ad alcuni aspetti dei contratti per la fornitura di contenuti e servizi digitali, si applicano diritti e regole analoghe per i contenuti e i servizi digitali.

Sono coperti anche i servizi ai

consumatori?

No, non lo sono. I servizi ai consumatori, ad esempio i servizi idraulici o di giardinaggio, non rientrano nel campo di applicazione della presente direttiva.

Tuttavia, si prega di notare che qualsiasi difetto di conformità derivante da un'errata installazione del prodotto sarà considerato equivalente al difetto di conformità del bene se l'installazione fa parte del contratto di vendita e i beni sono stati installati dal venditore o sotto la sua responsabilità. Questa regola si applica anche se il bene, destinato ad essere installato dal consumatore, è installato dal consumatore e l'installazione errata è dovuta a una carenza nelle istruzioni di installazione. A parte questi casi, le legislazioni nazionali degli Stati Membri definiscono i diritti in caso di servizi non conformi al contratto. Pertanto, se prestate servizi, vi consigliamo di conoscere le norme nazionali pertinenti. 

Da gennaio 2022, anche i servizi digitali (ad esempio i negozi di musica online) e i contenuti digitali (ad esempio un'applicazione mobile) sono disciplinati dalle norme sui diritti e le garanzie dei consumatori (ad esempio, periodo minimo di garanzia legale, armonizzazione dei mezzi di ricorso).

Quali sono le diverse garanzie per i beni, i contenuti digitali o i servizi venduti al consumatore?

Per quanto riguarda la vendita di beni di consumo, contenuti digitali e servizi, una delle questioni più

importanti è la garanzia legale di conformità, valgono a dire la responsabilità del venditore per i difetti dei beni, dei contenuti digitali o dei servizi venduti. Nell'ambito del diritto dell'Unione, esiste una chiara distinzione tra la garanzia giuridica (o legale) e la garanzia commerciale.

La garanzia legale è una garanzia obbligatoria che copre un periodo minimo di due anni per i beni nuovi, servizi e contenuti digitali¹⁰ e protegge i consumatori da difetti già esistenti al momento della consegna del bene e che si manifestano successivamente. La garanzia legale non può essere esclusa contrattualmente ed è valida in tutti i paesi dell'UE.

La garanzia commerciale è una garanzia supplementare rispetto alla garanzia legale concessa dal venditore o dal produttore, a titolo gratuito o a titolo oneroso. Può coprire anche difetti diversi da quelli esistenti al momento della consegna del bene e per una durata superiore alla garanzia legale.

Quali sono le caratteristiche principali della garanzia legale?

La garanzia legale è una garanzia obbligatoria. Essa fornisce al consumatore una serie di rimedi nel caso in cui il prodotto non corrisponda a quanto promesso dal venditore per due anni (o, a seconda dello Stato membro dell'UE, per un periodo più lungo come in Irlanda, Finlandia, Paesi Bassi, Svezia, come descritto nell'allegato 1). Fornisce al consumatore rimedi in caso di difetto di conformità.

Ad esempio, se un asciugacapelli smette di funzionare dopo alcuni mesi e ciò è dovuto a una non

¹⁰ Si vedano gli allegati 1 e 2 per maggiori dettagli sui paesi che applicano una maggiore durata della garanzia legale.

conformità esistente al momento della consegna, il venditore deve ripararlo, sostituirlo o dare al consumatore un'adeguata riduzione del prezzo o il contratto di vendita può essere risolto.

Quando i beni di consumo, i servizi e i contenuti digitali sono considerati non conformi?

La “Nuova Direttiva sulla Vendita di Beni” spiega quali beni sono considerati conformi al contratto di vendita al consumatore. Si presume che i beni di consumo siano conformi al contratto di vendita se:

- rispettano la descrizione fornita dal venditore e possiedono le qualità dei beni che il venditore ha mantenuto al consumatore come campione o modello;

Un esempio: le scarpe descritte e mostrate al consumatore come impermeabili dovrebbero effettivamente essere impermeabili.



- come venditore, è necessario assicurarsi che la descrizione delle merci che si sta vendendo è sempre corretta. In caso contrario, il consumatore può ritenere responsabile il venditore.
- sono idonee a qualsiasi scopo particolare per il quale il consumatore lo richiede e che ha comunicato al venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore ha

accettato;

Un esempio: una bicicletta che è stata dichiarata idonea per la montagna al momento della sua vendita deve essere effettivamente adatta a tale scopo.



- sono idonei agli scopi per i quali sono normalmente utilizzate merci dello stesso tipo;
- Un esempio:** un telefono cellulare che può essere utilizzato per effettuare telefonate.

- mostrano la qualità e le prestazioni che sono normali per i beni dello stesso tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e delle eventuali dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei prodotti fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo rappresentante, in particolare nella pubblicità o nell'etichettatura.

Un esempio: L'etichetta indicante il livello di consumo energetico di un frigorifero deve corrispondere al suo livello reale di consumo di energia.



Da gennaio 2022, con le due nuove direttive, i criteri¹²

soggettivi e oggettivi per valutare la conformità dei beni, dei contenuti digitali e dei servizi devono essere considerati su un piano di parità.

a) Criteri soggettivi.

Per essere conformi al contratto, il contenuto digitale, il servizio digitale o i beni, in particolare devono:

- (1) corrispondere alla descrizione, alla quantità e qualità e possedere le funzionalità, le compatibilità, l'interoperabilità e altre caratteristiche, come previsto dal contratto.
- (2) essere idonei a qualsiasi scopo particolare richiesto dal consumatore purché quest'ultimo lo abbia fatto conoscere al più tardi al momento della conclusione del contratto e che sia stato accettato;
- (3) essere forniti con tutti gli accessori, le istruzioni, incluse quelle per l'installazione, e l'assistenza al cliente come richiesto dal contratto; e
- (4) essere aggiornati come previsto nel contratto.

b) Criteri oggettivi

In aggiunta, il contenuto digitale, il servizio digitale o il bene devono soddisfare il seguente elenco di criteri "oggettivi" per essere considerati conformi.

- 1) essere idonei alle finalità per le quali il contenuto digitale, i servizi digitali o il bene dello stesso tipo verrebbero normalmente utilizzati;
- 2) essere della quantità e possedere le qualità e le caratteristiche prestazionali, incluse durabilità, funzionalità, compatibilità, accessibilità, continuità e sicurezza, normali per contenuti digitali o servizi digitali dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi. Per valutare tali qualità, saranno prese in considerazione le dichiarazioni pubbliche (ad esempio pubblicità, etichettatura) da parte vostra o del vostro fornitore/produttore;
- 3) il prodotto, i servizi e i beni digitali devono essere forniti con tutti gli accessori e le istruzioni che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di

ricevere;

- 4) il contenuto digitale, il servizio o i beni venduti ai consumatori devono essere conformi a qualsiasi campione, versione di prova o anteprima del contenuto digitale o del servizio digitale, messo a disposizione del consumatore prima della conclusione del contratto.

È necessario garantire che i consumatori siano informati e ricevano aggiornamenti (compresi gli aggiornamenti di sicurezza) necessari per mantenere la conformità del bene con elementi digitali (ad esempio uno smartphone), del contenuto o del servizio digitale.

Quali sono le caratteristiche principali della garanzia commerciale?

La garanzia commerciale è una garanzia supplementare, che va oltre e non pregiudica la garanzia legale del venditore. Può essere fornita dal venditore o dal produttore e può coprire un periodo superiore a quello della garanzia legale (2 anni), coprire difetti diversi da quelli esistenti al momento della consegna del bene e/o offrire altri vantaggi. Può essere fornita gratuitamente o a pagamento.

I produttori possono offrire garanzie commerciali che consentono al consumatore di far riparare il bene in diversi negozi autorizzati in tutto il mondo e non solo presso il negozio del venditore. Ad esempio, un computer portatile potrebbe beneficiare di una tale garanzia commerciale che consente al consumatore di farlo riparare gratuitamente in diversi negozi.

I produttori possono anche offrire una garanzia commerciale di durabilità sui propri prodotti, che costituisce una particolare tipologia di garanzia commerciale. Qualora lo facciano, i consumatori possono rivolgersi direttamente a loro per ottenere la riparazione o la sostituzione gratuita di un prodotto

difettoso, entro un periodo di tempo ragionevole e senza arrecare loro significativi inconvenienti.

Posso presentare la garanzia legale come garanzia commerciale?

No, non è possibile presentare la garanzia legale come garanzia commerciale. La garanzia legale è prevista dalla legge per tutti i consumatori che acquistano un bene da un venditore. La garanzia commerciale è invece un'ulteriore garanzia che potete offrire ai consumatori come gesto volontario e commerciale.

Pertanto, quando si offre una garanzia commerciale al consumatore, è molto importante informarlo anche dell'esistenza della garanzia legale. Si prega di tenere presente che informare il consumatore dell'esistenza di una garanzia legale è richiesto dalla legge (direttiva sui diritti dei consumatori 2011/83/UE).

Chi presenta la garanzia legale come caratteristica distintiva della particolare offerta, o chi si fa pagare al consumatore per essa, può essere ritenuto responsabile di pratiche commerciali sleali ed essere sanzionato.

Nuove regole da settembre 2026

Avviso armonizzato ed etichetta armonizzata:

La **Direttiva (UE) 2024/825** riguardo alla responsabilizzazione dei consumatori per la transizione verde mediante il miglioramento della tutela delle pratiche sleali e dell'informazione introdurrà nuovi requisiti di

informazione precontrattuale per i commercianti, in particolare riguardo alla garanzia legale di conformità e alla garanzia commerciale di durata del produttore¹¹.

Concretamente, nella fase precontrattuale, sia per i contratti a distanza, fuori dai locali commerciali che in negozio, sarà necessario fornire ai consumatori:

- un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità e dei suoi principali elementi mediante un avviso armonizzato e,

- ove applicabile, l'esistenza di una garanzia commerciale di durata del produttore tramite un'etichetta armonizzata (vedi il riquadro dedicato qui sotto).

L'**avviso armonizzato** dell'UE rappresenterà un avviso obbligatorio da esporre a "livello di punto vendita", in modo ben visibile, per i negozi che commercializzano beni di consumo, al fine di ricordare ai consumatori l'esistenza e i principali elementi della garanzia legale, inclusa la sua durata minima di due anni, come previsto dalla Direttiva (UE) 2019/771 (vedere le altre parti del modulo 3), nonché un riferimento generale alla possibilità che la durata della garanzia legale di conformità possa essere estesa ai sensi della normativa nazionale.

L'**etichetta armonizzata** dell'UE sarà una nuova etichetta a "livello di prodotto", che dovrà essere esposta in maniera prominente sui beni (ad esempio, sulla confezione del prodotto), o accanto ai beni (ad esempio, sugli scaffali o accanto all'immagine del prodotto in vendita nel caso di acquisti online), al fine di consentire ai consumatori di identificare facilmente quali beni beneficiano di una

¹¹ Ai sensi del nuovo paragrafo (14a) dell'articolo 2 CRD, per "garanzia commerciale di durata" si intende la garanzia commerciale di durata del produttore di cui all'articolo 17 della direttiva (UE) 2019/771, in base alla quale il produttore è direttamente responsabile nei confronti del consumatore

per l'intero periodo della garanzia commerciale di durata per la riparazione o la sostituzione dei beni in conformità all'articolo 14 della direttiva (UE) 2019/771, ogniqualvolta i beni non mantengano la loro durata.


garanzia commerciale di durata offerta dal produttore, senza costi aggiuntivi, che copre l'intero prodotto e ha una durata superiore a due anni. Inoltre, l'etichetta armonizzata includerà anche un promemoria sull'esistenza della garanzia legale di conformità (di due anni), per evitare confusione tra i consumatori. Sebbene per i produttori l'offerta di tali garanzie commerciali sia facoltativa, l'esposizione dell'etichetta è obbligatoria qualora esse vengano offerte.

Sia l'etichetta armonizzata che l'avviso armonizzato sono attualmente in fase di sviluppo da parte della Commissione Europea e dovrebbero essere pronti entro settembre 2025.

L'obiettivo principale dell'etichetta armonizzata è aiutare i consumatori a prendere decisioni più informate e a stimolare sia la domanda sia l'offerta di beni di consumo con una maggiore durata di vita. L'obiettivo principale dell'avviso armonizzato è invece quello di ricordare ai consumatori e renderli consapevoli dei loro diritti relativi alla garanzia legale.

Esiste anche una garanzia legale per i beni di seconda mano?

Sì, esiste. Le norme sulla garanzia legale si applicano anche alla vendita di beni di seconda mano. Tuttavia, gli Stati membri hanno il diritto di adottare norme per i beni di seconda mano che consentano al venditore e al consumatore di concordare un periodo di tempo più breve rispetto al periodo di due anni per la responsabilità del venditore. Tale

periodo non può tuttavia essere inferiore a un anno. Ecco l'elenco degli Stati membri in cui i consumatori e i venditori hanno la possibilità di concordare un periodo di garanzia più breve per i beni di seconda mano: Austria, Belgio, Repubblica di Cipro, Repubblica Ceca, Germania, Ungheria, Italia, Lussemburgo, Polonia, Portogallo, Slovacchia, Slovenia e Spagna. 

Solo se la legislazione nazionale prevede tale possibilità, è possibile concordare con i consumatori un periodo di tempo più breve per la garanzia legale per i beni di seconda mano, ad esempio un'autovettura usata.

Quali sono i diritti dei consumatori in caso di difetto di conformità?

In caso di difetto di conformità dei beni, la Nuova direttiva sulla vendita dei beni prevede i seguenti rimedi in un ordine determinato ("gerarchia" dei rimedi):

1. **riparazione o sostituzione** come rimedi di primo livello.
2. **risoluzione del contratto o sconto** come rimedi di secondo livello.

In primo luogo, il consumatore può richiedere la riparazione o la sostituzione del bene non conforme. I consumatori possono scegliere tra i due, a meno che la riparazione o la sostituzione non siano impossibili o sproporzionate rispetto all'altro rimedio. Ad esempio, il consumatore può chiedere che la sua macchina fotografica rotta sia riparata o sostituita con un'altra. Tuttavia, il commerciante può limitarsi a riparare il bene qualora la sostituzione comporti costi sproporzionati rispetto alla riparazione, ad esempio se la riparazione riguarda solo la modifica di un piccolo componente della telecamera senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

In secondo luogo:

- se il consumatore non ha diritto né alla riparazione né alla sostituzione, oppure
- se il venditore non ha completato il rimedio entro un termine ragionevole, oppure
- se il venditore non ha completato il rimedio senza inconvenienti significativi per il consumatore.

In seguito, il consumatore può richiedere la risoluzione del contratto o uno sconto sul prezzo pagato per il prodotto acquistato.



Ad esempio, se il consumatore deve attendere alcuni mesi affinché il venditore ripari l'auto guasta, allora può risolvere il contratto, ottenere un rimborso e restituire l'auto rotta. Oppure, se l'automobile può ancora essere utilizzata, il consumatore potrebbe scegliere di richiedere una somma di denaro (una parte del prezzo dell'auto) come riduzione del prezzo, pur mantenendo l'auto.

Si tenga presente che, dal 2022 e con l'entrata in applicazione delle nuove Direttive, è stata introdotta una gerarchia dei rimedi rigorosa e pienamente armonizzata per i consumatori in caso di difetto di conformità di un bene, di contenuti digitali o di servizi digitali.

Di conseguenza, gli Stati membri che in precedenza

non prevedevano una gerarchia dei rimedi (come il Portogallo, ecc.) hanno dovuto adeguare la propria normativa nazionale.

Per voi, ciò significa che le regole relative ai rimedi saranno le stesse in tutti i Paesi dell'Unione europea.

L'Irlanda offre un diritto a breve termine di rifiutare i beni e di considerare il contratto come terminato.

Esiste un limite alla libera scelta dei rimedi da parte del consumatore all'interno della gerarchia?

Il diritto dei consumatori di scegliere nella prima fase tra riparazione e sostituzione e, in una seconda fase, tra la risoluzione del contratto e la riduzione del prezzo è limitato.

In primo luogo, il consumatore può scegliere gratuitamente tra riparazione e sostituzione, a meno che la sua scelta non sia impossibile o sproporzionata rispetto al rimedio alternativo. Ciò si verifica se la scelta del consumatore impone al venditore costi irragionevoli, tenendo conto:

- 1) del valore del bene, se conforme al contratto. Ad esempio, se il valore di tale bene è inferiore ai costi di riparazione;
- 2) dell'importanza del difetto di conformità in ciascun caso particolare;
- 3) se il difetto di conformità possa essere risolto dal rimedio alternativo senza inconvenienti significativi per il consumatore.

Ad esempio, quando il prezzo della riparazione di un bene supera il costo di sostituzione, la riparazione potrebbe probabilmente non essere il rimedio giusto. Tuttavia, l'esistenza di un onere sproporzionato deve sempre essere dimostrata dal venditore, motivo per cui è necessaria una valutazione caso per caso.

Quindi, se la riparazione o la sostituzione non può essere effettuata senza gravi inconvenienti per i¹⁶

consumatori o se il difetto non può essere risolto entro un termine ragionevole, i consumatori possono chiedere il rimborso del prodotto difettoso o una riduzione del prezzo.

Il consumatore non può scegliere liberamente tra risolvere il contratto e ricevere una riduzione di prezzo qualora il difetto del bene acquistato sia solo minore. In tal caso, il consumatore può solo chiedere una riduzione dei prezzi. Deve essere deciso caso per caso se un difetto è da considerare minore.

Un esempio: Un'auto ha una luce che non funziona correttamente. Un tale difetto è minore rispetto al valore dell'intera vettura. In questo caso, la risoluzione del contratto non sarà consentita considerando il carattere minore del difetto del prodotto.

Nuove norme da luglio 2026

Con la nuova **Direttiva UE 2024/1799** relativa a norme comuni che promuovono la riparazione di beni. (“Direttiva sul diritto alla riparazione”), nel caso in cui si verifichi un difetto di un bene durante il **periodo di garanzia legale**, i consumatori beneficeranno ora di un prolungamento della garanzia legale di un anno, qualora decidano di avvalersi della riparazione del prodotto. In base a questa Direttiva, come commercianti, avrete l'obbligo di informare i consumatori riguardo alla possibilità di scegliere tra i diversi rimedi e il prolungamento del periodo della garanzia legale, nel caso in cui i consumatori optino per la riparazione. L'obiettivo principale di tale disposizione è promuovere la riparazione dei prodotti all'interno dell'Unione Europea.

Per i difetti non coperti dalla garanzia legale (perché non dovuti alla non conformità del bene al contratto di vendita oppure perché insorti dopo la scadenza della garanzia legale), la Direttiva sul diritto alla riparazione 2024/1799/UE introduce un nuovo obbligo di riparazione. Di conseguenza, i

consumatori avranno la possibilità di richiedere ai produttori una riparazione dei difetti a costi più contenuti e con procedure semplificate per i prodotti che devono essere tecnicamente riparabili (quali tablet, smartphone, lavatrici, lavastoviglie, ecc.). I produttori saranno inoltre obbligati a pubblicare informazioni sui propri servizi di riparazione, incluse le tariffe indicative per le riparazioni più comuni.

Le nuove disposizioni prevedono inoltre l'istituzione di una **piattaforma europea** per la riparazione, che consentirà ai consumatori di individuare con maggiore facilità un riparatore qualificato. Tale piattaforma sarà messa a disposizione dei riparatori, molti dei quali PMI, per pubblicizzare i propri servizi.

I riparatori potranno fornire ai consumatori un **modulo europeo di informazioni sulla riparazione** (il cui modello è riportato nell'allegato della Direttiva sul Diritto alla Riparazione) quando offrono un servizio di riparazione.

Qualora venga utilizzato, questo modulo dovrà essere fornito al consumatore prima che questi sia vincolato da un contratto per la fornitura di servizi di riparazione. L'obiettivo di tale modulo è quello di fornire un quadro chiaro riguardo ai preventivi di riparazione, comprese le condizioni e i costi del servizio. Qualora applicabile, il modulo sarà valido per un periodo di 30 giorni, consentendo così ai consumatori di confrontare le offerte di diversi riparatori.

Posso chiedere un risarcimento al consumatore?

La riparazione e la sostituzione in caso di difetto di conformità devono sempre essere effettuate gratuitamente per il consumatore. Ciò significa che non può essere richiesto alcun risarcimento al consumatore per porre rimedio al difetto di conformità del bene. Il venditore non è autorizzato a chiedere alcun pagamento per la sostituzione o la riparazione, ad esempio per:

- spese di spedizione per la restituzione del bene;
- costi del lavoro;
- costi dei materiali utilizzati per la riparazione delle merci.


Come effettuare la riparazione o la sostituzione?

La riparazione o la sostituzione di beni non conformi deve sempre essere effettuata entro un periodo di tempo ragionevole, gratuito e senza inconvenienti significativi per il consumatore.

In pratica, può accadere che il professionista insista sulla riparazione dei beni come unico rimedio disponibile e sostenga che la loro sostituzione non è possibile perché ha esaurito i beni o non può più acquistarli. In questi casi, spetta al venditore dimostrare che la sostituzione non è possibile, nel qual caso possono essere offerti al consumatore altri rimedi (riduzione del prezzo o risoluzione del contratto).

Dopo la risoluzione del contratto, come venditore si può richiedere un risarcimento per l'uso dei beni?

Il venditore non può richiedere un risarcimento per l'utilizzo di un bene difettoso che è stato sostituito con uno nuovo (in quanto deve essere fatto gratuitamente). In caso di risoluzione del contratto, il rimborso dovuto al consumatore può essere ridotto a seconda delle norme del diritto nazionale applicabile.

Si tenga presente che, come responsabile nei confronti del consumatore a causa di un difetto di conformità derivante da un atto o da un'omissione di un precedente venditore della catena distributiva o del produttore, si ha il diritto di agire contro la persona o le persone responsabili nella catena contrattuale (diritto di regresso). Le specificità sono stabilite dal diritto nazionale. 

In quali casi il venditore non sarà responsabile del difetto di conformità?

In alcuni casi, la richiesta di risarcimento del consumatore non può essere giustificata.

In primo luogo, quando il consumatore era a conoscenza o se non è possibile che non fosse a conoscenza del difetto di conformità del prodotto. Ad esempio, il consumatore che sa che sta comprando una maglietta con alcuni difetti, ad esempio un piccolo buco nella parte posteriore, non può affermare in seguito che il bene era difettoso.

Allo stesso modo, quando un consumatore acquista un libro presso il negozio in una sezione chiaramente contrassegnata come "libri danneggiati – metà prezzo", è chiaro che il libro potrebbe presentare alcuni difetti. Se si scopre che alcune pagine sono mancanti nel libro, il venditore non può essere considerato responsabile.

Inoltre, il venditore non sarà responsabile per i beni che sono diventati non conformi a causa del materiale fornito al venditore dal consumatore. Ciò si verificherebbe, ad esempio, per un sarto che cuce un abito con il materiale fornito dal consumatore. Se l'abito si strappa dopo alcuni giorni senza un motivo diverso dalla scarsa qualità del materiale, il sarto non sarà responsabile di questo.

In questi casi, il consumatore non può far valere i₁₈

diritti legati ai beni non conformi.

Tuttavia, se il venditore afferma che i suoi prodotti sono conformi, sarà responsabile del difetto di conformità indipendentemente dal fatto che il difetto avrebbe potuto essere facilmente rilevato dal consumatore. Ad esempio: un commerciante vende un'automobile nuova che non funziona bene, ma sostiene che è perché nessuno l'ha ancora guidato. Quando, dopo qualche tempo di guida dell'auto, l'acquirente vede che l'auto ancora non funziona bene, allora la responsabilità è del commerciante.

D'altro canto, il venditore non sarà responsabile del difetto di conformità rispetto alle dichiarazioni rese da altri operatori in merito alle caratteristiche del bene se non era a conoscenza o non poteva essere a conoscenza di tali dichiarazioni. Ad esempio, se un consumatore entra in un negozio in cui il venditore sostiene che un particolare tipo di scarpe è impermeabile, e poi questo consumatore va in un altro negozio e acquista le stesse scarpe, anche se il venditore di tale negozio non ha mai affermato di essere impermeabile; in tal caso, il consumatore non può sostenere l'esistenza di un difetto di conformità.

Lo stesso vale quando il professionista può dimostrare di aver corretto tali dichiarazioni prima della conclusione di un contratto. Ad esempio, per utilizzare l'esempio precedente, il venditore potrebbe informare il consumatore che, pur essendo pubblicizzato come impermeabile dal produttore, questo tipo di scarpe non è effettivamente impermeabile, garantendo così che il consumatore ne sia a conoscenza. Il venditore è quindi esonerato da questa responsabilità, ma deve ancora dimostrare che c'è stata una correzione della dichiarazione.

Chi dovrebbe dimostrare il difetto di conformità?

La responsabilità del venditore per la non conformità di un bene nuovo al contratto dura almeno due anni, a partire dal momento della

consegna del bene al consumatore. Il venditore è responsabile solo per i difetti che esistevano già al momento della consegna e che si sono manifestati successivamente. Pertanto, la questione del momento in cui si è verificato il difetto è molto importante nella pratica. Durante i primi dodici mesi si presume che il difetto di conformità al contratto esistesse già al momento della consegna. Se, ad esempio, un forno smette di funzionare sei settimane dopo la consegna al domicilio del consumatore, si presume che il difetto esistesse già al momento della consegna.



Tuttavia, dopo la scadenza dei primi dodici mesi, l'onere della prova si sposta sul consumatore. Ciò significa che deve dimostrare che il difetto del prodotto acquistato esisteva al momento della consegna. Nonostante questa sia la situazione legale, i commercianti possono decidere di occuparsi dell'esame della merce anche dopo il periodo di 12 mesi, al fine di aiutare i consumatori a identificare la causa del difetto.



La garanzia legale non copre i difetti che non esistevano al momento della consegna ma che si

sono verificati in seguito. Ad esempio, il venditore non è responsabile per un telefono cellulare che non funziona perché è caduto in acqua piuttosto che a causa di un vizio di fabbricazione. Tuttavia, a partire dal 31 luglio 2026, in tali casi i consumatori avranno il diritto di chiedere al produttore la riparazione di tali prodotti, a pagamento, purché essi siano elencati nell'allegato II della Direttiva sul Diritto alla Riparazione.

Per affrontare questo tipo di casi, il consiglio sarebbe quello di disporre sempre di una strategia e dei meccanismi per verificare chi sia effettivamente responsabile del difetto di conformità. Ad esempio, se un negozio vende telefoni cellulari, un buon modello sarebbe quello di avere una buona collaborazione con il produttore, che sarebbe in grado di verificare perché il telefono cellulare riportato dal consumatore non funziona, vale a dire se si tratta di un problema di produzione o al fatto che il consumatore lo ha fatto cadere sul pavimento o in acqua.

Da gennaio 2022, la nuova direttiva sulla vendita di beni ha esteso da 6 mesi a 1 anno il periodo di cui sopra per l'onere della prova a favore del consumatore (inversione dell'onere della prova).

Questo significa che tutti gli Stati membri hanno dovuto introdurre un'inversione dell'onere della prova per un periodo di un anno. Tuttavia, gli Stati membri possono spingersi oltre e optare per un periodo di due anni.

Inoltre, ci sono nuove norme relative all'onere della prova per i contenuti e i servizi digitali, introdotti dalla "direttiva sui contenuti e i servizi digitali". Le norme possono variare a seconda del tipo di contenuto o servizio digitale che fornirai ai consumatori:

— Se il contratto con il consumatore riguarda un unico atto di fornitura o una serie di singoli atti di fornitura, l'onere della prova della conformità del contenuto digitale o del servizio digitale fornito al momento della fornitura incombe all'utente per un difetto di conformità che si manifesta entro un anno dal

momento in cui è stato fornito il contenuto digitale o il servizio digitale.

— Se il contratto prevede una fornitura continuativa per un determinato periodo (ad esempio 4 anni), l'onere della prova della conformità del contenuto digitale o del servizio digitale incomberà all'utente entro il periodo durante il quale il contenuto digitale o il servizio digitale deve essere fornito nell'ambito del contratto.

Tuttavia, l'onere della prova può essere trasferito al consumatore a determinate condizioni:

— Se è possibile dimostrare che l'ambiente digitale del consumatore non è compatibile con i requisiti tecnici del contenuto/servizio digitale fornito e ha informato i consumatori di tali requisiti in modo chiaro prima della conclusione del contratto, l'onere della prova cambierà sul consumatore.

Infine, i consumatori cooperano per quanto possibile, fornendo informazioni tecniche per contribuire ad accertare la causa e i tempi del difetto di conformità. Se il consumatore non collabora e se è stato informato in modo chiaro e comprensibile prima della conclusione del contratto, sarà il consumatore a dimostrare che la questione esisteva al momento della fornitura.

Posso reindirizzare la denuncia di un consumatore all'importatore, distributore o produttore?

No, non si può. Se sono stati venduti beni al consumatore che si sono rivelati non conformi al contratto di vendita, il venditore deve affrontare tale questione in linea con le norme nazionali applicabili in materia di vendite al consumatore.

Il venditore è responsabile del difetto di conformità indipendentemente da colpa o

negligenza. La responsabilità del venditore per i beni non conformi non può essere esentata dal fatto che qualcun altro è responsabile del difetto di conformità, come il produttore o l'importatore.

Posso essere risarcito dall'altra persona nella catena di approvvigionamento che è responsabile del difetto di conformità?

Sì, si può. Una volta che, in qualità di venditore, si ha posto rimedio al difetto di conformità, si ha il diritto di chiedere un risarcimento alla persona della catena di fornitura responsabile del difetto di conformità. La nuova direttiva sulla vendita dei beni conferisce al venditore il diritto di chiedere un indennizzo al produttore, all'intermediario o al venditore precedente.

Ad esempio, se un venditore è responsabile nei confronti del consumatore perché le scarpe da corsa che sta vendendo nel suo negozio sono difettose a causa del materiale difettoso che il produttore aveva utilizzato, ha il diritto di chiedere un risarcimento al produttore.

Analogamente, per le merci che sono diventate non conformi durante la loro importazione, l'importatore potrebbe essere responsabile nei confronti del venditore per un risarcimento.

Le condizioni e le modalità per far valere tali diritti del venditore sono definite dalle legislazioni nazionali degli Stati membri e dal contratto concluso con il fornitore.

¹² Si segnala che la Direttiva sulla Responsabilità da Prodotto è stata recentemente revisionata e che la nuova Direttiva sulla Responsabilità da Prodotto (Direttiva (UE) 2024/2853) si applicherà ai prodotti immessi sul mercato a partire dal 9 dicembre 2026. La precedente Direttiva sulla


I nostri consigli

Al fine di essere sicuri, consigliamo di chiarire con i fornitori quale sia la loro politica di restituzione di prodotti non conformi e di concordarla nel contratto concluso con il fornitore. Questi contratti sono tuttavia raramente negoziabili e, in pratica, spesso c'è altra possibilità che accettare le condizioni dei fornitori.

Cosa succede nel caso in cui il prodotto non solo non sia conforme, ma sia anche pericoloso?

Il presente modulo riguarda solo le norme sui diritti e le garanzie dei consumatori nel caso di prodotti non conformi, ad esempio una giacca che si consuma solo una settimana dopo l'acquisto. Tuttavia, è bene sapere che esistono norme specifiche che trattano i prodotti che risultano pericolosi, ad esempio, un ferro da stiro che prende fuoco mentre stira una camicia senza alcuna ragione esterna.

In questi casi, per riconoscere i danni da lesioni personali o danni ad altri oggetti diversi dal prodotto non conforme, si applica un'altra serie di norme che riguardano la responsabilità del prodotto e la sicurezza del prodotto. A livello europeo, gli atti legislativi più importanti sono costituiti dalla Direttiva (UE) 2024/2853 sulla responsabilità per danno da prodotti difettosi¹² e dall'insieme di norme generali e settoriali sulla sicurezza dei prodotti.

 In alcuni casi, ai sensi di alcune legislazioni nazionali degli Stati membri dell'UE, anche il

Responsabilità da Prodotto (Direttiva 85/374/CEE) continuerà ad applicarsi per i prodotti immessi sul mercato o messi in servizio prima di tale data.

venditore può essere responsabile in solido con il produttore o l'importatore per i prodotti pericolosi; pertanto, si prega di prestare attenzione a questa serie di norme.

Quali sono le conseguenze di una violazione delle norme in materia di diritti e garanzie dei consumatori?

Se un venditore non rispetta le norme in materia di diritti e garanzie dei consumatori definite dalla nuova direttiva sulla vendita dei beni e dalla direttiva sui contenuti digitali e dalle loro legislazioni nazionali di recepimento, può essere soggetto a sanzioni.

Le direttive non distinguono se una violazione delle sue disposizioni sia voluta o meno.

Nel caso in cui il consumatore decida di richiedere i rimedi per il difetto di conformità, il venditore deve rispettare la scelta del consumatore in conformità ai requisiti di legge e assisterlo per rimediare al difetto di conformità. Il venditore non può creare alcun tipo di ostacolo che renda più difficile del necessario l'applicazione dei diritti del consumatore alla riparazione o alla sostituzione del bene.

Ad esempio, il venditore non può chiedere al consumatore di tornare una settimana dopo in negozio per farsi sostituire il computer portatile perché non è disposto a gestire il reclamo in quel giorno.

Cosa succede con le vendite transfrontaliere?

Poiché il livello di protezione dei consumatori può variare da uno Stato Membro all'altro, esistono norme specifiche dell'UE che determinano la legge applicabile in caso di vendita transfrontaliera.

In pratica, si dovrebbe sempre verificare la situazione giuridica del paese in questione quando si tratta di consumatori in un altro paese (ad esempio, mediante pubblicità rivolta a tali consumatori o siti web adattati alla lingua).

Ad esempio, il periodo di garanzia legale, durante il quale il venditore è responsabile dei difetti dei nuovi beni venduti, può essere superiore ai due anni previsti dalla nuova direttiva UE sulla vendita di beni. Se la maggior parte degli Stati Membri dell'UE ha deciso di mantenere il periodo di due anni, alcuni di essi (Irlanda, Finlandia, Paesi Bassi, Svezia, come descritto nell'allegato 1) hanno periodi più lunghi.

Trattamento specifico delle vendite dirette a consumatori residenti in altri Stati membri

Se le attività commerciali del venditore sono dirette verso consumatori in paesi dell'UE diversi dal suo, al contratto con il consumatore estero si applica normalmente la legge del paese in cui il consumatore vive¹³. È possibile scegliere una legge diversa come legge applicabile, ma tale scelta non può privare il consumatore estero della protezione garantita dalle disposizioni obbligatorie del suo paese di residenza.

Pertanto, se il sito web del venditore è rivolto ai consumatori di un altro Stato membro, e più in generale, ogni volta che vengono pubblicizzati o offerti beni o servizi in altri Stati membri, si deve rispettare lo standard di tutela del diritto dei consumatori dei paesi a cui ci si rivolge.

A quali condizioni può essere considerato rivolto ai consumatori di un altro Stato membro?

¹³ In particolare, il cosiddetto regolamento 593/2008 "Roma

I".

La Corte di giustizia dell'Unione europea ha stabilito una serie di criteri non esaustivi per stabilire se un'attività commerciale o professionale sia "diretta" a un determinato Stato membro. Tali criteri prevedono, ad esempio, l'uso di lingue o valute diverse da quelle generalmente utilizzate nello Stato membro del luogo di stabilimento del venditore, la menzione di numeri telefonici con un prefisso internazionale, l'uso di un nome di dominio di primo livello diverso da quello dello Stato membro in cui ha la sede il venditore¹⁴.

Se tuttavia le attività commerciali non sono dirette verso altri paesi dell'UE e un consumatore di un altro Stato membro dell'UE si rivolge al venditore di propria iniziativa, si applica la legislazione nazionale del venditore.

Che cosa significa questo in pratica?

Quale legge sarà applicabile ai contratti transfrontalieri?

A prima vista, potrebbe sembrare complesso per un piccolo commerciante rispettare la legge del paese dei suoi diversi consumatori, in paesi diversi. Potrebbe impedire ad alcuni operatori di offrire i propri beni o servizi oltre confine. Tuttavia, nella pratica:

1. La legislazione dell'UE armonizza una parte importante della legislazione in materia di protezione dei consumatori. Ciò significa che in linea di principio le stesse norme si applicano in tutta l'UE.
2. Anche se, su alcuni elementi, sussistono differenze tra gli Stati membri, ciò non significa che non sia consentito che i vostri contratti con i consumatori siano concepiti in base alla legislazione nazionale: come spiegato in precedenza, è possibile concordare con il consumatore che dovrebbe essere applicabile

un'altra legge, nel qual caso deve essere rispettato soltanto il diritto obbligatorio in materia di consumatori dello Stato membro in cui vive il consumatore.

3. In pratica, la legislazione obbligatoria in materia di tutela dei consumatori di un altro Stato membro sarà pertinente solo se le sue norme sono più protettive di quelle dell'ordinamento giuridico nazionale o della legge concordata con il consumatore. Ciò potrebbe verificarsi nel caso in cui, ad esempio, il periodo di garanzia legale della legge del consumatore sia più lungo di quello previsto dalla legge nazionale.
4. I moduli di formazione Consumer Law Ready danno un sostegno per essere in grado di sapere in anticipo quali requisiti aggiuntivi possono applicarsi per lo Stato membro, per il quale il venditore intende indirizzare le sue attività commerciali.
5. La questione della legge applicabile è spesso rilevante solo in caso di disaccordo con il consumatore. Molti malintesi possono essere risolti amichevolmente o utilizzando un servizio di reclamo interno.

In caso di controversia in un contratto transfrontaliero di questo tipo, quale tribunale è competente?

Se si offrono prodotti o servizi ai consumatori di un altro paese dell'UE e capita di avere una controversia con un consumatore in tale paese dell'UE, il tribunale competente a decidere in merito a tale controversia sarà sempre quello del paese in cui il consumatore vive. Non è possibile citare in giudizio il consumatore dinanzi a un tribunale di un altro paese e se si stabilisce tale opzione nei termini e nelle condizioni, si rischia una grave sanzione. Il consumatore, invece, ha la possibilità di fare causa anche davanti al

¹⁴ Per maggiori informazioni, cfr. cause riunite C 585/08 e C 144/09 Peter Pammer e Hotel Alpenhof GmbH

tribunale del paese del venditore.

Esempio: se un commerciante francese con sede a Lille vende prodotti a consumatori in Belgio, non può stabilire nei termini e condizioni del contratto che, in caso di controversia, gli unici tribunali competenti a risolvere la controversia sono i tribunali del Nord della Francia.

La Direttiva sulla fornitura di contenuti digitali e servizi digitali in sintesi

La Direttiva (UE) 2019/770 relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuti digitali e servizi digitali è entrata in applicazione nel gennaio 2022. Di seguito sono riportati i suoi elementi principali:

1) *Ambito di applicazione*

I contenuti digitali e i servizi digitali comprendono un'ampia gamma di prodotti, quali video, file musicali, software, eventi in diretta, applicazioni di chat, social media, ecc.

Le nuove norme tutelano i consumatori nel caso in cui i **contenuti o i servizi digitali** siano difettosi o, comunque, non conformi a quanto concordato nel contratto, ad esempio:

- musica scaricata o un'applicazione mobile per una piattaforma di streaming che non funziona sul telefono cellulare del consumatore;
- un software che improvvisamente smette di funzionare, ecc.

In tali casi, il consumatore avrà diritto ai seguenti rimedi:

- chiedere la risoluzione del problema;
- qualora il problema persista:
 - o ottenere una riduzione del prezzo, oppure
 - o risolvere il contratto e ottenere un rimborso.

Fino a gennaio 2022, tale tutela esisteva a livello dell'UE solo per i beni materiali, in virtù della Direttiva 1999/44/CE relativa a taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo, che è ora stata abrogata.

Inoltre, in molti casi i consumatori non pagavano un prezzo per accedere a numerosi contenuti o servizi digitali, ma fornivano invece i propri dati personali (ad esempio la creazione di un account sui social media). Con le nuove norme della Direttiva sui contenuti digitali, i consumatori hanno ora diritto a un rimedio in caso di contenuti o servizi digitali difettosi anche quando non hanno pagato un prezzo, ma hanno fornito i propri dati personali.

2) *Stesse regole in tutta l'UE*

La Direttiva ha pienamente armonizzato:

- i criteri di conformità;
- i rimedi in caso di difetto di conformità;
- le norme relative alla responsabilità dei professionisti;
- le norme sull'onere della prova e i rispettivi obblighi delle parti in caso di difetto di conformità;
- la modifica dei contenuti digitali o dei servizi digitali.

Altri aspetti sono disciplinati a livello nazionale. Per ulteriori informazioni, si invita a consultare la normativa nazionale di recepimento delle Direttive, disponibile sul sito web della Commissione europea.

Allegati

Allegato 1 — Recepimento nazionale delle vendite al consumo e Direttiva sulle garanzie

La colorazione verde indica gli Stati membri che vanno oltre le norme minime della direttiva 1999/44/CE

Disposizioni fondamentali della direttiva CSG				
Stati membri	Durata della garanzia legale (anni)	Obbligo di notifica per i consumatori ¹⁵	Periodo dell'inversione dell'onere della prova	Gerarchia dei mezzi di ricorso
Austria	2	No	1 anno	Sì
Belgio	2	Sì ¹⁶	1 anno	Sì
Bulgaria	2	Sì ¹⁷	1 anno	Sì
Croazia	2	Sì	1 anno	Libera scelta
Cipro	2	Sì	1 anno	Sì
Repubblica Cechia	2	Sì ¹⁸	1 anno	Sì
Danimarca	2	Sì	1 anno	Sì ¹⁹
Estonia	2	Sì	1 anno	Sì ²⁰
Francia	2	No	2 anni	Sì
Germania	2	No	1 anno	Sì
Grecia	2	No	1 anno	Libera scelta
Ungheria	2	Sì	1 anno	Sì
Irlanda	6	No	1 anno	Sì + diritto di rifiuto a breve termine ²¹
Italia	2	Sì	1 anno	Sì
Lettonia	2	Sì	1 anno	Sì ²²
Lituania	2	Sì ²³	1 anno	Libera scelta
Lussemburgo	2	Sì ²⁴	1 anno	Sì ²⁵

¹⁵ Per motivi di semplicità, la mancanza di un obbligo di notifica è inclusa in questa categoria, sebbene in senso stretto la direttiva non preveda un obbligo di notifica e consenta piuttosto agli Stati membri di includere un obbligo di notifica.

¹⁶ Il professionista e il consumatore possono convenire che il difetto di conformità deve essere notificato dal consumatore entro due mesi da quando ne è venuto a conoscenza. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), vedi: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

¹⁷ Cfr. l'articolo 126 della legge sulla tutela dei consumatori. Tuttavia, l'esistenza di tale norma non è stata formalmente notificata alla Commissione europea.

¹⁸ La legge ceca indica "il consumatore deve contattare il commerciante senza indebito ritardo dopo la scoperta del difetto". Legge n. 89/2012 Racc., il nuovo Codice civile ("Nový občanský zákoník" e NCC).

¹⁹ In Danimarca il consumatore può chiedere un rimborso se il difetto è significativo, ma non se il venditore offre di riparare o sostituire il prodotto – cfr. articolo 78 della legge sulla vendita dei beni (Købelov).

²⁰ Le norme estone si basano sull'idea di una libera scelta del rimedio, dando tuttavia al venditore la possibilità di affrontare la colpa mediante riparazione o sostituzione.

²¹ S.I. n. 11/2003 – European Communities (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003 (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²² Da una modifica legislativa nel 2015.

²³ Il consumatore deve notificare entro un termine ragionevole, ai sensi dell'articolo 6.327 del Codice civile n. VIII-1864 del 18 luglio 2000

²⁴ Il consumatore deve informare il venditore di qualsiasi non conformità del prodotto entro un "periodo ragionevole", ma poiché tale periodo non è definito, si intende effettivamente due anni dopo la consegna. Ai sensi dell'articolo L. 212-6, secondo comma, esiste un secondo termine di due anni per proporre un'azione di esecuzione di una garanzia; esso va dal momento in cui il consumatore ha segnalato la non conformità dei beni al commerciante.

²⁵ I rimedi dovrebbero essere effettuati entro un mese dal venditore. In caso contrario, il consumatore può richiedere una sostituzione e ricevere un rimborso completo del prezzo del prodotto o mantenere il prodotto e ottenere un rimborso parziale. Tuttavia, il consumatore può ottenere ulteriori riduzioni di prezzo per danni se il consumatore è in grado di fornire la prova che la non conformità del bene difettoso ha creato costi aggiuntivi o era pericolosa per la salute.

Disposizioni fondamentali della direttiva CSG				
Stati membri	Durata della garanzia legale (anni)	Obbligo di notifica per i consumatori ²⁶	Inversione del periodo dell'onere della prova	Gerarchia dei mezzi di ricorso
Malta	2	Sì	1 anno	Sì
Polonia	2	No	1 anno	Sì ²⁷
Portogallo	2	Sì	2 anni	Libera scelta
Romania	2	Sì	1 anno	Sì
Slovacchia	2	Sì	1 anno	Sì
Slovenia	2	Sì	1 anno	Libera scelta
Spagna	2	Sì	1 anno	Sì
Svezia	3	Sì	1 anno	Sì
I Paesi Bassi	Nessun termine fisso	Sì	1 anno	Sì

*La responsabilità del venditore in questi Stati membri è limitata solo dal periodo di prescrizione.

²⁶ Le norme polacche applicabili dal dicembre 2014 si basano sull'idea di una libera scelta del rimedio, dando tuttavia al venditore la possibilità di affrontare la colpa mediante riparazione o sostituzione.

Allegato 2 — Elementi della legislazione nazionale che vanno oltre la direttiva 1999/44/CE sulle vendite e le garanzie dei consumatori (cfr. ancora una volta l'ombreggiatura verde).

Stati membri	Tipo di garanzia e durata della garanzia legale (anni)	Sospensione della garanzia legale durante la riparazione/sostituzione	Tempistica esatta in cui riparare o sostituire la merce	Pezzi di ricambio: obbligo di manutenzione dei pezzi di ricambio	Pezzi di ricambio: obbligo di informare i consumatori
Austria	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo	Lasso di tempo ragionevole	No	No (invertito) ²⁸
Belgio	Uniforme (2 anni)	Sì	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Bulgaria	Uniforme (2 anni)	Sì	Entro un mese	No	No
Croazia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Cipro	Uniforme (2 anni)	Sì	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Repubblica Ceca	Uniforme (2 anni)	No	30 giorni	No	No
Danimarca	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ²⁹	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Estonia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo	Lasso di tempo ragionevole ³⁰	No	No
Finlandia	Differenziato	No	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Francia	Uniforme (2 anni)	No	1 mese	Sì	Sì
Germania	Uniforme (2 anni)	No	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Grecia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo	Lasso di tempo ragionevole	Sì	No
Ungheria	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ³¹	15 giorni	No	No
Irlanda	Termine di prescrizione (6 anni)	Sì	Lasso di tempo ragionevole	No	No

²⁸ In Austria il venditore informa l'acquirente che non esistono pezzi di ricambio quando ciò è importante (qualora un consumatore possa utilizzare tali informazioni per scegliere un prodotto che dispone di pezzi di ricambio disponibili).

²⁹ Due anni per la sostituzione, tre anni per la riparazione.

³⁰ In Estonia deve rispondere a una domanda o a un reclamo da parte di un consumatore entro 15 giorni, ma non vi è alcun termine per il rimedio stesso.

³¹ Sospensione della garanzia legale per la riparazione, un nuovo periodo per la sostituzione.

Stati membri	Tipo di garanzia e durata della garanzia legale (anni)	Sospensione della garanzia legale durante la riparazione/ sostituzione	Tempistica esatta in cui riparare o sostituire la merce	Pezzi di ricambio: obbligo di manutenzione dei pezzi di ricambio	Pezzi di ricambio: obbligo di informare i consumatori
Italia	Uniforme (2 anni)	Sì	Lasso di tempo ragionevole	No	Parzialmente
Lettonia	Uniforme (2 anni)	Sì	Lasso di tempo ragionevole ³²	No	No
Lituania	Uniforme (2 anni)	Sì	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Lussemburgo	Uniforme (2 anni)	Sì	1 mese	No	No
Malta	Uniforme (2 anni)	Sì	Lasso di tempo ragionevole	Sì	No
Polonia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ³³	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Portogallo	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ³⁴	30 giorni	Sì	No
Romania	Uniforme (2 anni)	Sì	15 giorni	Sì (produttori)	No
Slovacchia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ³⁵	30 giorni	No	No
Slovenia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ³⁶	8 giorni	Sì	Sì
Spagna	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ³⁷	Lasso di tempo ragionevole	Sì	No
Svezia	Uniforme (3 anni)	No	Lasso di tempo ragionevole	Sì (alcuni casi) ³⁸	No
I Paesi Bassi	Differenziato	Sì	Lasso di tempo ragionevole	No	No

³² Sebbene il termine ragionevole sia generalmente considerato di 30 giorni, non esiste pertanto un termine legale esatto.

³³ Solo per la sostituzione, non per la riparazione.

³⁴ Solo per la sostituzione, non per la riparazione.

³⁵ Solo per la sostituzione, non per la riparazione.

³⁶ Solo per la sostituzione o componenti principali del prodotto.

³⁷ Sospensione della garanzia legale per la riparazione, un nuovo periodo per la sostituzione.

³⁸ Se la mancanza di pezzi di ricambio o di materiali di consumo ostacola l'uso del bene e il consumatore, al momento dell'acquisto, aveva buone ragioni per ritenere che il prodotto sarebbe utilizzabile, il prodotto sarà considerato difettoso in base alle norme sui difetti di fatto dei beni trovati nella legge sulla vendita al consumo (1990:932).

Consumer Law → READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2026