

DIRETTIVE

DIRETTIVA (UE) 2019/2161 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 27 novembre 2019

che modifica la direttiva 93/13/CEE del Consiglio e le direttive 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 114,

vista la proposta della Commissione europea,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo ⁽¹⁾,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria ⁽²⁾,

considerando quanto segue:

- (1) L'articolo 169, paragrafo 1, e l'articolo 169, paragrafo 2, lettera a), del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) stabiliscono che l'Unione deve contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 TFUE. L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (la «Carta») stabilisce che nelle politiche dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione dei consumatori.
- (2) Il diritto in materia di tutela dei consumatori dovrebbe essere applicato efficacemente in tutta l'Unione. Tuttavia, l'ampio controllo dell'adeguatezza del diritto in materia di diritto dei consumatori e del marketing, svolto dalla Commissione nel 2016 e nel 2017 nel quadro del programma di controllo dell'adeguatezza e dell'efficacia della regolamentazione (REFIT), ha concluso che l'efficacia del diritto dell'Unione in materia di protezione consumatori è compromessa dalla mancanza di conoscenza sia fra i professionisti che fra i consumatori e che sarebbe possibile ricorrere più di frequente ai rimedi esistenti.
- (3) L'Unione ha già adottato una serie di misure per migliorare la conoscenza dei diritti dei consumatori fra i consumatori stessi, i professionisti e gli operatori del diritto, e per rafforzare l'attuazione dei diritti dei consumatori e dei rimedi. Restano tuttavia delle carenze nelle normative nazionali per quanto riguarda sanzioni veramente effettive e proporzionate per scoraggiare e sanzionare le infrazioni intraunionali; rimedi individuali insufficienti per i consumatori danneggiati da violazioni della legislazione nazionale che recepisce la direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽³⁾, e carenze con riguardo ai provvedimenti inibitori ai sensi della direttiva 2009/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁴⁾. Una revisione della procedura per l'azione inibitoria dovrebbe essere affrontata tramite uno strumento separato di modifica e di sostituzione della direttiva 2009/22/CE.

⁽¹⁾ GU C 440 del 6.12.2018, pag. 66.

⁽²⁾ Posizione del Parlamento europeo del 17 aprile 2019 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale) e decisione del Consiglio dell'8 novembre 2019.

⁽³⁾ Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22).

⁽⁴⁾ Direttiva 2009/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2009, relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori (GU L 110 dell'1.5.2009, pag. 30).

- (4) Le direttive 98/6/CE ⁽⁵⁾, 2005/29/CE e 2011/83/UE ⁽⁶⁾ del Parlamento europeo e del Consiglio prevedono l'obbligo, per gli Stati membri, di stabilire sanzioni effettive, proporzionate e dissuasive per le violazioni delle disposizioni nazionali che le recepiscono. Inoltre, l'articolo 21 del regolamento (UE) 2017/2394 ⁽⁷⁾ del Parlamento europeo e del Consiglio impone agli Stati membri di adottare misure di esecuzione, compresa l'irrogazione di sanzioni, in modo efficace, efficiente e coordinato per far cessare o vietare le infrazioni diffuse o le infrazioni diffuse aventi una dimensione unionale.
- (5) Le attuali norme nazionali in materia di sanzioni sono molto diverse nell'Unione. In particolare, non tutti gli Stati membri garantiscono l'irrogazione di sanzioni pecuniarie effettive, proporzionate e dissuasive nei confronti dei professionisti responsabili di infrazioni diffuse o infrazioni diffuse aventi una dimensione unionale. Pertanto, le norme esistenti in materia nelle direttive 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE dovrebbero essere migliorate e, al tempo stesso, si dovrebbero introdurre nuove norme in materia di sanzioni nella direttiva 93/13/CEE ⁽⁸⁾ del Consiglio.
- (6) In caso di infrazione delle direttive 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE quali modificate dalla presente direttiva, dovrebbe spettare agli Stati membri scegliere i tipi di sanzione da irrogare e di definire nel diritto nazionale le procedure sanzionatorie pertinenti.
- (7) Per facilitare un'applicazione più coerente delle sanzioni, in particolare in caso di infrazioni intra-UE, di infrazioni diffuse e di infrazioni diffuse aventi una dimensione unionale quale definita nel regolamento (UE) 2017/2394, dovrebbero essere inclusi nelle direttive 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE, criteri comuni non esaustivi e indicativi di applicazione delle sanzioni. Tali criteri dovrebbero includere, per esempio, la natura, la gravità, l'entità e la durata dell'infrazione, e anche un'eventuale azione di riparazione proposta dal professionista al consumatore per il danno causato. Le infrazioni reiterate da parte dello stesso soggetto dimostrano una propensione a commettere tali violazioni e sono pertanto un indice significativo della gravità del comportamento e di conseguenza dell'esigenza di aumentare il livello della sanzione per conseguire un reale effetto dissuasivo. Qualora siano disponibili dati al riguardo, si dovrebbero prendere in considerazione i benefici finanziari conseguiti o le perdite evitate in virtù della violazione. Si può inoltre tener conto di altri fattori aggravanti o attenuanti applicabili alle circostanze del caso.
- (8) Tali criteri comuni, non esaustivi e indicativi di applicazione delle sanzioni potrebbero non essere rilevanti per tutte le infrazioni, e in particolare ai fini delle decisioni sanzionatorie riguardanti le infrazioni di lieve entità. Gli Stati membri dovrebbero inoltre tenere conto di altri principi generali del diritto applicabili all'imposizione di sanzioni, come il principio *ne bis in idem*.
- (9) In conformità dell'articolo 21 del regolamento (UE) 2017/2394, le autorità competenti degli Stati membri interessate dall'azione coordinata devono adottare, nell'ambito della loro giurisdizione, tutte le misure di esecuzione necessarie nei confronti del professionista responsabile dell'infrazione diffusa o dell'infrazione diffusa avente una dimensione unionale per far cessare o vietare tale infrazione. Se del caso, esse irrogano sanzioni, come sanzioni finanziarie o penali di mora, al professionista responsabile dell'infrazione diffusa o dell'infrazione diffusa avente una dimensione unionale. Le misure di esecuzione devono essere adottate in modo efficace, efficiente e coordinato per far cessare o vietare l'infrazione diffusa o l'infrazione diffusa avente una dimensione unionale. Le autorità competenti interessate dall'azione coordinata devono sforzarsi di adottare misure di esecuzione simultaneamente negli Stati membri interessati da detta infrazione.
- (10) Per garantire che le autorità degli Stati membri possano imporre sanzioni effettive, proporzionate e dissuasive in caso di infrazioni diffuse e di infrazioni diffuse aventi una dimensione unionale che sono oggetto di attività di indagine coordinate e a misure di esecuzione ai sensi del regolamento (UE) 2017/2394, le sanzioni pecuniarie dovrebbero essere introdotte come un elemento per tali violazioni. Per garantire che le sanzioni pecuniarie abbiano un effetto deterrente, gli Stati membri dovrebbero fissare nel loro diritto nazionale la sanzione pecuniaria massima per tali infrazioni a un livello che è pari almeno al 4 % del fatturato annuo del professionista nello Stato membro interessato o negli Stati membri interessati. In taluni casi il professionista può anche essere un gruppo di imprese.

⁽⁵⁾ Direttiva 98/6/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 1998, relativa alla protezione dei consumatori in materia di indicazione dei prezzi dei prodotti offerti ai consumatori (GU L 80 del 18.3.1998, pag. 27).

⁽⁶⁾ Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64).

⁽⁷⁾ Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1).

⁽⁸⁾ Direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori (GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29).

- (11) Come stabilito dagli articoli 9 e 10 del regolamento (UE) 2017/2394, nell'irrogare le sanzioni è opportuno tenere debito conto, se del caso, della natura, della gravità e della durata dell'infrazione in oggetto. L'irrogazione delle sanzioni dovrebbe essere proporzionata e conforme al diritto dell'Unione e al diritto nazionale, comprese le garanzie procedurali applicabili, nonché ai principi della Carta. Infine, le sanzioni irrogate dovrebbero essere proporzionate alla natura e al danno complessivo, effettivo o potenziale, dell'infrazione delle norme dell'Unione sulla tutela degli interessi dei consumatori. Il potere di irrogare sanzioni deve essere esercitato direttamente dalle autorità competenti sotto la loro autorità; o, se del caso, con il ricorso ad altre autorità competenti o ad altre autorità pubbliche; o incaricando gli organi designati, ove applicabile; oppure mediante richiesta agli organi giurisdizionali cui compete la pronuncia della decisione necessaria, eventualmente anche presentando appello qualora la richiesta di pronuncia fosse respinta.
- (12) Quando, come risultato dell'azione di coordinamento ai sensi del regolamento (UE) 2017/2394, un'unica autorità competente ai sensi di tale regolamento infligge una sanzione pecuniaria a un professionista responsabile di un'infrazione diffusa o di un'infrazione diffusa avente una dimensione unionale, tale autorità dovrebbe poter infliggere una sanzione pecuniaria pari come minimo al 4 % del fatturato annuo del professionista in tutti gli Stati membri interessati dall'azione di esecuzione coordinata.
- (13) Agli Stati membri non dovrebbe essere impedito di mantenere o introdurre nel loro diritto nazionale, per le infrazioni diffuse e per le infrazioni diffuse aventi una dimensione unionale, sanzioni pecuniarie massime più elevate basate sul fatturato. Gli Stati membri dovrebbero inoltre avere la possibilità di basare tali sanzioni pecuniarie sul fatturato del professionista a livello mondiale, o di estendere l'applicazione delle norme relative alle sanzioni pecuniarie ad altre infrazioni non contemplate dalle disposizioni della presente direttiva relative all'articolo 21 del regolamento (UE) 2017/2394. Il requisito di stabilire la sanzione pecuniaria a un livello non inferiore al 4 % del fatturato annuale del professionista non si dovrebbe applicare alle norme aggiuntive degli Stati membri come penalità periodiche, come ammende giornaliere, per l'inosservanza di decisioni, ordinanze, misure provvisorie, impegni del professionista o altre misure con lo scopo di far cessare l'infrazione.
- (14) Norme in materia di sanzioni dovrebbero essere introdotte nella direttiva 93/13/CEE al fine di rafforzarne l'effetto deterrente. Gli Stati membri hanno piena facoltà di decisione in merito al procedimento amministrativo o giudiziario per l'applicazione di sanzioni in caso di violazioni delle disposizioni di tale direttiva. In particolare, le autorità amministrative o gli organi giurisdizionali nazionali potrebbero irrogare sanzioni in sede di accertamento del carattere abusivo delle clausole contrattuali, anche in esito a procedimenti giudiziari avviati da un'autorità amministrativa. Le sanzioni potrebbero essere irrogate anche dalle autorità amministrative o dagli organi giurisdizionali nazionali nei casi in cui il venditore o il fornitore ricorra a clausole contrattuali espressamente definite abusive in qualsiasi circostanza ai sensi del diritto nazionale, nonché nei casi in cui il venditore o il fornitore ricorra a clausole contrattuali che sono state giudicate abusive in esito a una decisione definitiva. Gli Stati membri potrebbero decidere che anche le autorità amministrative abbiano titolo per stabilire il carattere abusivo di clausole contrattuali. Anche le autorità amministrative o gli organi giurisdizionali nazionali potrebbero irrogare una sanzione mediante la stessa decisione che ha sancito il carattere abusivo di clausole contrattuali. Gli Stati membri potrebbero definire gli opportuni meccanismi di coordinamento per eventuali azioni a livello nazionale riguardanti i rimedi individuali e le sanzioni.
- (15) Nel ripartire le entrate generate dalle sanzioni pecuniarie, gli Stati membri dovrebbero tener conto della tutela dell'interesse generale dei consumatori e di altri interessi pubblici protetti.
- (16) Gli Stati membri dovrebbero garantire la disponibilità di rimedi per i consumatori danneggiati da pratiche commerciali sleali per eliminare tutti gli effetti di tali pratiche scorrette. L'adozione di un quadro ben preciso per i rimedi individuali faciliterebbe l'esecuzione a livello privato. Il consumatore dovrebbe poter ottenere il risarcimento dei danni e, se pertinente, una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, in modo proporzionato ed efficace. Agli Stati membri non dovrebbe essere impedito di mantenere o introdurre il diritto ad altri rimedi, come la riparazione o la sostituzione, per i consumatori danneggiati da pratiche commerciali sleali per garantire l'eliminazione totale degli effetti di tali pratiche. Agli Stati membri non dovrebbe essere impedito di stabilire le condizioni per l'applicazione e gli effetti dei rimedi per i consumatori. Nell'applicare tali rimedi si potrebbe tener conto, se del caso, della gravità e della natura della pratica commerciale sleale, del danno subito dal consumatore e di altre circostanze pertinenti, quali la condotta scorretta del professionista o l'inadempimento del contratto.

- (17) Il controllo dell'adeguatezza in materia di diritto dei consumatori e del marketing e la parallela valutazione della direttiva 2011/83/UE hanno inoltre individuato una serie di settori in cui le vigenti norme dell'Unione a tutela dei consumatori dovrebbero essere modernizzate. Dal momento che gli strumenti digitali sono in continua evoluzione, è necessario adattare il diritto dell'Unione sulla tutela dei consumatori.
- (18) Una classificazione migliore o un qualsiasi posizionamento preminente di offerte commerciali all'interno dei risultati di una ricerca online a opera di fornitori di funzionalità di ricerca online ha un impatto significativo sui consumatori.
- (19) La classificazione si riferisce alla rilevanza relativa delle offerte dei professionisti o alla rilevanza attribuita ai risultati della ricerca come presentati, organizzati o comunicati dai fornitori di funzionalità di ricerca online, compresi quelli risultanti dall'utilizzo di meccanismi algoritmici di ordinamento in sequenza, valutazione o recensione, dalla messa in evidenza visiva o da altri strumenti di messa in rilievo, o da una combinazione tra questi.
- (20) Su questo aspetto, l'allegato I della direttiva 2005/29/CE dovrebbe essere modificato al fine di aggiungere un nuovo punto per precisare che sono vietate le pratiche in cui un professionista fornisca informazioni a un consumatore sotto forma di risultati di ricerca in risposta a una ricerca online del consumatore senza rivelare l'esistenza di pubblicità a pagamento o di un pagamento destinato specificamente a ottenere una classificazione migliore dei prodotti all'interno dei risultati della ricerca. Se un professionista ha pagato, direttamente o indirettamente, il fornitore di funzionalità di ricerca online per ottenere una classificazione migliore di un prodotto all'interno dei risultati della ricerca, il fornitore di funzionalità di ricerca online dovrebbe informarne i consumatori in forma concisa, semplice e comprensibile. Il pagamento indiretto potrebbe consistere nell'accettazione da parte del professionista di obblighi aggiuntivi, di qualsiasi genere, nei confronti del fornitore di funzionalità di ricerca online il cui effetto specifico sia l'ottenimento di una classificazione migliore del prodotto. Il pagamento indiretto potrebbe consistere in una commissione maggiorata per ciascuna transazione e in diversi sistemi di compenso che diano specificamente luogo a una classificazione migliore. I pagamenti per servizi generali, come le commissioni per l'inserimento in elenco o le quote di sottoscrizione, che si riferiscono a un'ampia gamma di funzionalità offerte al professionista dal fornitore di funzionalità di ricerca online, non dovrebbero essere considerati pagamenti per ottenere specificamente una classificazione migliore dei prodotti, purché tali pagamenti non abbiano precisamente tale finalità. La funzionalità di ricerca online può essere offerta da diversi tipi di professionisti online, compresi gli intermediari, quali i mercati online, i motori di ricerca e i siti web di confronto.
- (21) Gli obblighi di trasparenza in relazione ai principali parametri che determinano la classificazione sono disciplinati inoltre dal regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁹⁾. Gli obblighi di trasparenza stabiliti da tale regolamento interessano un ampio ventaglio di intermediari online, compresi i mercati online, ma si applicano solamente tra professionisti e intermediari online. Analoghi obblighi di trasparenza dovrebbero pertanto essere introdotti nella direttiva 2005/29/CE per garantire un'adeguata trasparenza nei confronti dei consumatori, fatta eccezione per i fornitori di motori di ricerca online, i quali, a norma di tale regolamento, sono già tenuti a indicare nei loro motori di ricerca online, con un linguaggio semplice e comprensibile e in modo che sia facilmente e pubblicamente accessibile, i principali parametri che, presi singolarmente o collettivamente, sono i più importanti nel determinare la classificazione, nonché l'importanza relativa di tali parametri principali.
- (22) I professionisti che permettono ai consumatori di effettuare ricerche di beni e servizi, quali viaggi, alloggi e attività ricreative, offerti da altri professionisti o da consumatori, dovrebbero informarli in merito ai principali parametri predefiniti che determinano la classificazione delle offerte presentate al consumatore come risultato della sua ricerca e all'importanza relativa di tali parametri rispetto ad altri parametri. Tali informazioni dovrebbero essere presentate in modo conciso e rese facilmente, visibilmente e direttamente accessibili. Con «parametri che determinano la classificazione» s'intende qualsiasi criterio generale, processo, segnale specifico integrato negli algoritmi o qualsiasi altro meccanismo di aggiustamento o di retrocessione utilizzato in connessione con la classificazione.
- (23) L'obbligo di informazione in merito ai principali parametri che determinano la classificazione non pregiudica le disposizioni della direttiva (UE) 2016/943 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁰⁾. I professionisti non dovrebbero essere obbligati a comunicare il funzionamento dettagliato dei loro meccanismi di classificazione, compresi gli algoritmi. Essi dovrebbero fornire una descrizione generale dei principali parametri di classificazione che determini i principali parametri predefiniti da essi utilizzati e l'importanza relativa di tali parametri rispetto ad altri parametri, ma tale descrizione non deve necessariamente essere fornita individualmente per ogni ricerca effettuata.

⁽⁹⁾ Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online (GU L 186 dell'11.7.2019, pag. 57).

⁽¹⁰⁾ Direttiva (UE) 2016/943 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2016, sulla protezione del know-how riservato e delle informazioni commerciali riservate (segreti commerciali) contro l'acquisizione, l'utilizzo e la divulgazione illeciti (GU L 157 del 15.6.2016, pag. 1).

- (24) Quando ai consumatori sono offerti prodotti sui mercati online, sia il fornitore del mercato online che il fornitore terzo intervengono nella comunicazione delle informazioni precontrattuali richieste dalla direttiva 2011/83/UE. Di conseguenza, può succedere che i consumatori che si avvalgono del mercato online non capiscano chiaramente chi sono le loro controparti contrattuali e quali sono le conseguenze sui loro diritti e obblighi.
- (25) Ai fini delle direttive 2005/29/CE e 2011/83/UE, i mercati online dovrebbero essere definiti in modo analogo a quanto previsto dal regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹¹⁾ e dalla direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹²⁾. Tuttavia, la definizione di «mercati online» dovrebbe essere aggiornata e resa più neutra dal punto di vista tecnologico per poter contemplare le nuove tecnologie. È opportuno pertanto riferirsi, invece che a un «sito web», a un software, compresi siti web, parte di siti web o un'applicazione, gestito da o per conto di un professionista, conformemente alla nozione di «interfaccia online» di cui al regolamento (UE) 2017/2394 e al regolamento (UE) 2018/302 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹³⁾.
- (26) Nelle direttive 2005/29/CE e 2011/83/UE dovrebbero pertanto essere previsti specifici requisiti in materia di informazione per i mercati online, onde comunicare ai consumatori che si avvalgono di tali mercati le seguenti informazioni: i principali parametri che determinano la classificazione delle offerte e se il contratto è concluso con un professionista o con un non professionista, come un altro consumatore.
- (27) I fornitori dei mercati online dovrebbero comunicare ai consumatori se il terzo che offre beni, servizi o contenuto digitale è un professionista o meno, sulla base della dichiarazione effettuata nei loro confronti dal terzo stesso. Nel caso in cui il terzo che offre beni, servizi o contenuto digitale dichiari di essere un non professionista, i fornitori dei mercati online dovrebbero fornire una breve dichiarazione al fine di attestare che i diritti dei consumatori derivanti dal diritto dell'Unione sulla tutela dei consumatori non si applicano al contratto concluso. Inoltre, i consumatori dovrebbero essere informati sul modo in cui gli obblighi legati al contratto sono ripartiti tra i terzi che offrono beni, servizi o contenuto digitale e il fornitore del mercato online. Tali informazioni dovrebbero essere fornite in modo chiaro e comprensibile e non solo mediante i termini e le condizioni standard o ad analoghi documenti contrattuali. Gli obblighi di informazione per i fornitori di mercati online dovrebbero essere proporzionati. Tali obblighi devono mantenere un equilibrio fra un elevato livello di tutela dei consumatori e la competitività dei fornitori dei mercati online. I fornitori dei mercati online non dovrebbero essere tenuti a elencare gli specifici diritti dei consumatori quando informano questi ultimi sulla loro non applicabilità. Ciò non pregiudica gli obblighi di informazione dei consumatori di cui alla direttiva 2011/83/UE e in particolare all'articolo 6, paragrafo 1. Le informazioni da fornire sulla responsabilità di garantire i diritti dei consumatori dipendono dagli accordi contrattuali fra i fornitori dei mercati online e i professionisti terzi pertinenti. Il fornitore del mercato online può indicare il professionista terzo come unico responsabile in materia di garanzia dei diritti dei consumatori, oppure può descrivere le sue specifiche responsabilità nel caso in cui tale fornitore si assuma la responsabilità di certi aspetti del contratto, per esempio la consegna o l'esercizio del diritto di recesso.
- (28) Conformemente all'articolo 15, paragrafo 1, della direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁴⁾, i mercati online non dovrebbero essere tenuti a verificare lo status giuridico dei fornitori terzi. I fornitori dei mercati online dovrebbero invece imporre ai fornitori terzi su tali mercati di indicare il loro status come professionista o non professionista ai fini del diritto sulla tutela dei consumatori, e di fornire questa informazione sul fornitore del mercato online.
- (29) Tenuto conto dei rapidi sviluppi tecnologici in materia di mercati online e della necessità di garantire un'elevata tutela dei consumatori, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di adottare o mantenere misure specifiche supplementari per conseguire questo obiettivo. Tali disposizioni dovrebbero essere proporzionate e non discriminatorie e non dovrebbero pregiudicare le disposizioni della direttiva 2000/31/CE.

⁽¹¹⁾ Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 1).

⁽¹²⁾ Direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 luglio 2016, recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell'Unione (GU L 194 del 19.7.2016, pag. 1).

⁽¹³⁾ Regolamento (UE) 2018/302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 febbraio 2018, recante misure volte a impedire i blocchi geografici ingiustificati e altre forme di discriminazione basate sulla nazionalità, sul luogo di residenza o sul luogo di stabilimento dei clienti nell'ambito del mercato interno e che modifica i regolamenti (CE) n. 2006/2004 e (UE) 2017/2394 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 60 I del 2.3.2018, pag. 1).

⁽¹⁴⁾ Direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno («Direttiva sul commercio elettronico») (GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1).

- (30) Le definizioni di «contenuti digitali» e «servizi digitali» di cui alla direttiva 2011/83/UE dovrebbero essere allineate a quelle di cui alla direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁵⁾. I contenuti digitali nella definizione della direttiva (UE) 2019/770 si riferiscono a una singola fornitura, a una serie di singole forniture o a una fornitura continuativa per un determinato periodo di tempo. L'elemento della fornitura continuativa non dovrebbe necessariamente implicare una fornitura a lungo termine. Casi quali la trasmissione in streaming di un video dovrebbero essere considerati una fornitura continuativa per un determinato periodo di tempo, a prescindere dall'effettiva durata del file audiovisivo. Pertanto, può risultare difficile distinguere tra alcuni tipi di contenuti digitali e di servizi digitali, dato che entrambi possono comportare una fornitura continuativa da parte del professionista, per tutta la durata del contratto. Esempi di servizi digitali sono i servizi di condivisione di file video e audio e altri tipi di file hosting, il trattamento testi o i giochi offerti nell'ambiente di *cloud computing*, l'archiviazione su *cloud*, la webmail, i media sociali e le applicazioni su *cloud*. La continua implicazione del fornitore di servizi giustifica l'applicazione delle norme sul diritto di recesso previste dalla direttiva 2011/83/UE, che permettono effettivamente al consumatore di provare il servizio e di decidere, entro un periodo di 14 giorni dalla conclusione del contratto, se mantenerlo o no. Numerosi contratti per la fornitura di servizi digitali mediante un supporto non materiale sono caratterizzati da una singola fornitura da parte del professionista per fornire al consumatore uno o più elementi specifici del contenuto digitale, come file musicali o video. Tali contratti per la fornitura di servizi digitali mediante un supporto non materiale rimangono soggetti all'eccezione al diritto di recesso di cui all'articolo 16, primo comma, lettera m), della direttiva 2011/83/UE che prevede che il consumatore perda tale diritto una volta cominciata l'esecuzione del contratto, come il download o lo streaming del contenuto, a condizione che il consumatore abbia dato il suo previo consenso espresso a iniziare l'esecuzione durante il periodo del diritto di recesso e abbia accettato che avrebbe così perso il suo diritto. Qualora non sia chiaro se il contratto è un contratto di servizi o di fornitura di contenuti digitali forniti mediante un supporto non materiale, si dovrebbe applicare la norma sul diritto di recesso per i servizi.
- (31) I contenuti digitali e i servizi digitali sono spesso forniti online nell'ambito di contratti che non prevedono, da parte del consumatore, il pagamento di un prezzo, bensì la comunicazione di dati personali al professionista. La direttiva 2011/83/UE si applica già ai contratti per la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale (vale a dire la fornitura di contenuto digitale online), indipendentemente dal fatto che il consumatore paghi un prezzo o fornisca dati personali. tuttavia, tale direttiva si applica solo ai contratti di servizi, compresi i contratti di servizi digitali, che prevedono che il consumatore paghi o si impegni a pagare un prezzo. Di conseguenza, tale direttiva non si applica ai contratti di servizi digitali nel cui ambito il consumatore fornisce al professionista dati personali e non paga alcun prezzo. Data la loro somiglianza e la loro interscambiabilità, i servizi digitali a pagamento e i servizi digitali forniti contro dati personali dovrebbero essere soggetti alle stesse norme ai sensi di tale direttiva.
- (32) Dovrebbe inoltre essere garantita la coerenza fra l'ambito d'applicazione della direttiva 2011/83/UE e della direttiva (UE) 2019/770, che riguarda i contratti di fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali nell'ambito dei quali il consumatore fornisce o si impegna a fornire al professionista dati personali.
- (33) Pertanto, l'ambito d'applicazione della direttiva 2011/83/UE dovrebbe essere ampliato per contemplare anche i contratti nel cui ambito il professionista fornisce o si impegna a fornire un servizio digitale al consumatore, e il consumatore comunica o si impegna a comunicare dati personali. Analogamente ai contratti per la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale, tale direttiva dovrebbe applicarsi ogniqualevolta il consumatore fornisce o si impegna a fornire dati personali al professionista, eccetto nei casi in cui i dati personali forniti dal consumatore siano trattati esclusivamente dal professionista ai fini della fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale, e il professionista non tratti tali dati per nessun altro scopo. Il trattamento dei dati personali dovrebbe essere conforme al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁶⁾.
- (34) Al fine di garantire il pieno allineamento alla direttiva (UE) 2019/770, quando il contenuto digitale e i servizi digitali non sono forniti contro il pagamento di un prezzo, la direttiva 2011/83/UE non dovrebbe inoltre applicarsi alle situazioni in cui il professionista raccoglie dati personali per il solo scopo di assolvere agli obblighi di legge cui è soggetto. Tali situazioni potrebbero includere i casi in cui la registrazione del consumatore è richiesta dalla legge applicabile ai fini di sicurezza e di identificazione.

⁽¹⁵⁾ Direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2019, relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali (GU L 136 del 22.5.2019, pag. 1).

⁽¹⁶⁾ Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).

- (35) La direttiva 2011/83/UE non dovrebbe poi applicarsi alle situazioni in cui il professionista raccoglie solo metadati, come informazioni sul dispositivo del consumatore o la cronologia del browser, tranne nel caso in cui tale situazione sia considerata come un contratto dal diritto nazionale. La direttiva 2011/83/UE non dovrebbe neanche applicarsi alle situazioni in cui il consumatore, senza avere concluso un contratto con il professionista, è esposto a pubblicità solo allo scopo di ottenere l'accesso a un contenuto digitale o a un servizio digitale. Tuttavia, gli Stati membri dovrebbero rimanere liberi di estendere l'applicazione delle norme di tale direttiva a tali situazioni, o di regolamentare altrimenti situazioni di questo tipo escluse dall'ambito d'applicazione di detta direttiva.
- (36) Il concetto di funzionalità dovrebbe essere inteso con riferimento ai modi in cui un contenuto digitale o un servizio digitale può essere utilizzato. Per esempio, l'assenza o la presenza di restrizioni tecniche, quali la protezione tramite la gestione dei diritti digitali o la codifica regionale, può incidere sulla capacità del contenuto digitale o del servizio digitale di svolgere tutte le sue funzioni in considerazione della sua finalità. Il concetto di interoperabilità indica se, e in quale misura, un contenuto digitale o un servizio digitale è in grado di funzionare con un hardware o un software diverso da quello con cui sono abitualmente utilizzati i contenuti digitali o i servizi digitali dello stesso tipo. Il corretto funzionamento dovrebbe includere, per esempio, la capacità del contenuto digitale o del servizio digitale di scambiare informazioni con tale altro software o hardware e di utilizzare le informazioni scambiate. Il concetto di compatibilità è definito nella direttiva (UE) 2019/770.
- (37) Ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 3, e dell'articolo 8, paragrafo 8, della direttiva 2011/83/UE i professionisti, rispettivamente per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali e per i contratti a distanza, sono tenuti a ottenere il previo consenso espresso del consumatore per iniziare l'esecuzione del contratto prima della scadenza del periodo di diritto di recesso. L'articolo 14, paragrafo 4, lettera a), di tale direttiva prevede una sanzione contrattuale nel caso in cui il professionista non rispetti questa condizione, vale a dire che il consumatore non debba pagare per i servizi forniti. Il requisito di ottenere il previo consenso espresso del consumatore è di conseguenza rilevante solo per i servizi, compresi i servizi digitali, forniti dietro il pagamento di un prezzo. È necessario pertanto modificare l'articolo 7, paragrafo 3, e l'articolo 8, paragrafo 8, in modo che l'obbligo per i professionisti di ottenere il previo consenso espresso del consumatore si applichi solo ai contratti di servizi che impongono al consumatore l'obbligo di pagare.
- (38) L'articolo 16, primo comma, lettera m) della direttiva 2011/83/UE prevede un'eccezione al diritto di recesso per quanto riguarda il contenuto digitale fornito mediante un supporto non materiale, se il consumatore ha dato il previo consenso espresso a far cominciare l'esecuzione del contratto prima della scadenza del periodo di diritto di recesso e ha accettato il fatto che avrebbe perso il suo diritto di recesso. L'articolo 14, paragrafo 4, lettera b), di tale direttiva prevede una sanzione contrattuale nel caso in cui il professionista non rispetti questa condizione, vale a dire che il consumatore non debba pagare per il contenuto digitale utilizzato. Il requisito di ottenere il previo consenso espresso e l'accettazione da parte del consumatore è di conseguenza rilevante solo per il contenuto digitale fornito dietro il pagamento di un prezzo. È necessario pertanto modificare l'articolo 16, primo comma, lettera m), in modo che l'obbligo per i professionisti di ottenere il previo consenso espresso e l'accettazione da parte del consumatore si applichi solo ai contratti che impongono al consumatore l'obbligo di pagare.
- (39) L'articolo 7, paragrafo 4, della direttiva 2005/29/CE stabilisce gli obblighi di informazione nel caso di un «invito all'acquisto» di un prodotto a un prezzo specifico. Tali obblighi di informazione si applicano già nella fase pubblicitaria, mentre la direttiva 2011/83/UE impone gli stessi, e altri, più dettagliati obblighi di informazione nella posteriore fase precontrattuale (vale a dire subito prima che il consumatore concluda il contratto). Di conseguenza, i professionisti potrebbero essere tenuti a fornire la stessa informazione sia nella fase pubblicitaria (per esempio un annuncio pubblicitario online su un sito web) che nella fase precontrattuale (per esempio sulle pagine dei loro negozi online).
- (40) Gli obblighi di informazione al consumatore ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 4, della direttiva 2005/29/CE includono le modalità di trattamento dei reclami da parte del professionista. I risultati del diritto dei consumatori riguardo al controllo dell'adeguatezza mostrano che questa informazione assume la massima rilevanza nella fase precontrattuale, che è disciplinata dalla direttiva 2011/83/UE. L'obbligo di fornire questa informazione negli inviti all'acquisto nella fase pubblicitaria ai sensi della direttiva 2005/29/CE dovrebbe pertanto essere soppresso.
- (41) L'articolo 6, paragrafo 1, lettera h) della direttiva 2011/83/UE fa obbligo ai professionisti di fornire ai consumatori informazioni precontrattuali sul diritto di recesso, compreso il modulo di recesso tipo di cui all'allegato I, parte B, di tale direttiva. L'articolo 8, paragrafo 4 di tale direttiva prevede obblighi di informazioni precontrattuali più semplici nel caso in cui il contratto sia concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza che consente uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni, per esempio per telefono, tramite dispositivi di assistenza per gli acquisti ad attivazione vocale o per SMS. In tal caso, le informazioni precontrattuali da fornire obbligatoriamente nello o mediante lo specifico mezzo di comunicazione a distanza comprendono le informazioni sul diritto di recesso come specificato all'articolo 6, paragrafo 1, lettera h), includendo di conseguenza anche il modulo di recesso

tipo di cui all'allegato I, parte B. Far pervenire tale modulo è tuttavia impossibile quando il contratto è concluso tramite mezzi come il telefono o un dispositivo di assistenza per gli acquisti ad attivazione vocale, e dal punto di vista tecnico potrebbe non essere fattibile e agevole farlo tramite altri mezzi di comunicazione a distanza rientranti nell'articolo 8, paragrafo 4. È opportuno pertanto escludere il modulo di recesso tipo dagli elementi che i professionisti devono fornire in ogni caso negli o tramite gli specifici mezzi di comunicazione a distanza usati per la conclusione del contratto ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 4.

- (42) L'articolo 16, primo comma, lettera a), della direttiva 2011/83/UE prevede un'eccezione al diritto di recesso riguardante i contratti di servizi dopo la piena prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con il previo consenso espresso del consumatore e con l'accettazione del fatto che questi perderà il diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista. Per contro, l'articolo 7, paragrafo 3, e l'articolo 8, paragrafo 8, di tale direttiva, che vertono sugli obblighi del professionista nei casi in cui l'esecuzione del contratto sia cominciata prima della scadenza del periodo di diritto di recesso, fanno obbligo ai professionisti di ottenere solo il previo consenso espresso ma non l'accettazione del fatto che il suo diritto di recesso sarà perso una volta eseguito il contratto. Per garantire la coerenza fra tali disposizioni giuridiche è necessario inserire all'articolo 7, paragrafo 3, e all'articolo 8, paragrafo 8, l'obbligo per il professionista di ottenere dal consumatore anche l'accettazione del fatto che questi perderà il diritto di recesso una volta eseguito il contratto, se il contratto obbliga il consumatore a pagare. Inoltre, il testo dell'articolo 16, primo comma, lettera a), della medesima direttiva dovrebbe essere modificato per tenere conto delle modifiche apportate all'articolo 7, paragrafo 3, e all'articolo 8, paragrafo 8, nel senso che l'obbligo per i professionisti di ottenere il previo consenso espresso e l'accettazione del consumatore si applica solo ai contratti di servizi che impongono al consumatore l'obbligo di pagare. Tuttavia, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di non applicare l'obbligo per il professionista di ottenere l'accettazione del consumatore che il diritto di recesso sarà perso una volta eseguito il contratto per i contratti di servizi in cui il consumatore abbia espressamente richiesto una visita del professionista per l'effettuazione di riparazioni. L'articolo 16, primo comma, lettera c), di tale direttiva prevede un'eccezione al diritto di recesso riguardo ai contratti relativi alla fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati. Tale eccezione si applica, per esempio, alla fabbricazione e all'installazione di mobili confezionati su misura presso l'abitazione del consumatore, se tali operazioni sono effettuate in base a un contratto di vendita unico.
- (43) L'eccezione al diritto di recesso di cui all'articolo 16, primo comma, lettera b), della direttiva 2011/83/UE dovrebbe ritenersi d'applicazione anche nel caso di contratti per consegne individuali di energia non di rete, poiché il prezzo di tale energia è legato a fluttuazioni nei mercati delle materie prime o nei mercati energetici che il professionista non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso.
- (44) L'articolo 14, paragrafo 4, della direttiva 2011/83/UE stabilisce le condizioni a cui, in caso di esercizio del diritto di recesso, il consumatore non sostiene i costi per la prestazione di servizi, la fornitura di utenze e la fornitura di contenuto digitale non mediante un supporto materiale. Quando ricorre una di queste condizioni, il consumatore non deve pagare il prezzo del servizio, delle utenze o del contenuto digitale ricevuti prima dell'esercizio del diritto di recesso. Per quanto riguarda il contenuto digitale, una di queste condizioni non cumulative di cui all'articolo 14, paragrafo 4, lettera b), punto iii), è la mancata conferma del contratto da parte del professionista, compresa la mancata conferma del previo consenso espresso del consumatore a iniziare l'esecuzione del contratto prima della scadenza del periodo di diritto di recesso, e la conferma dell'accettazione che di conseguenza tale diritto sarebbe stato perso. Tuttavia, questa condizione non figura tra quelle che comportano la perdita del diritto di recesso di cui all'articolo 16, primo comma, lettera m) di tale direttiva, il che crea incertezza quanto alla possibilità per i consumatori di invocare la condizione di cui all'articolo 14, paragrafo 4, lettera b), punto iii), nei casi in cui ricorrano le altre due condizioni previste alla medesima lettera b) e il consumatore abbia, di conseguenza, perso il diritto di recesso ai sensi dell'articolo 16, primo comma, lettera m). La condizione prevista all'articolo 14, paragrafo 4, lettera b), punto iii), dovrebbe pertanto essere aggiunta all'articolo 16, primo comma, lettera m), per consentire al consumatore di esercitare il diritto di recesso qualora detta condizione non ricorra e, di conseguenza, rivendicare l'esercizio dei diritti di cui all'articolo 14, paragrafo 4.
- (45) I professionisti possono personalizzare il prezzo delle loro offerte per determinati consumatori o specifiche categorie di consumatori sulla base di processi decisionali automatizzati e di profilazione del comportamento dei consumatori che permettono ai professionisti di valutare il potere d'acquisto dei singoli consumatori. I consumatori dovrebbero pertanto essere chiaramente informati quando il prezzo che è loro offerto è personalizzato sulla base della decisione automatizzata, in modo da poter tenere conto dei potenziali rischi insiti nel loro processo decisionale di acquisto. Pertanto, è opportuno inserire nella direttiva 2011/83/UE una disposizione relativa all'obbligo di informare il consumatore quando il prezzo offertogli è personalizzato sulla base di un processo decisionale automatizzato. Tale obbligo di informazione non dovrebbe applicarsi nel caso di tecniche quali la fissazione di prezzo «dinamica» o «in tempo reale», caratterizzata da una grande flessibilità e rapidità nel modificare

il prezzo proposto per rispondere alle richieste del mercato, purché tali tecniche non comportino una personalizzazione basata su un processo decisionale automatizzato. Questo obbligo di informazione non pregiudica le disposizioni del regolamento (UE) 2016/679, che stabilisce, tra l'altro, il diritto delle persone fisiche di non essere assoggettate a processi decisionali automatizzati relativi alle persone fisiche, inclusa la profilazione.

- (46) Tenuto conto degli sviluppi tecnologici, è necessario sopprimere il riferimento al numero di fax dall'elenco dei mezzi di comunicazione dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c) della direttiva 2011/83/UE, dato che il fax è usato raramente ed è attualmente ampiamente obsoleto.
- (47) Al momento di effettuare le loro decisioni di acquisto, i consumatori si affidano sempre più spesso alle recensioni e raccomandazioni di altri consumatori. Pertanto, quando i professionisti forniscono l'accesso alle recensioni dei consumatori sui prodotti, dovrebbero informare i consumatori se hanno adottato processi o procedure idonei a garantire che le recensioni pubblicate provengano da consumatori che hanno effettivamente acquistato o utilizzato i prodotti in questione. Se sono operativi, detti processi o procedure dovrebbero precisare quali sono le modalità di svolgimento delle verifiche e fornire ai consumatori informazioni chiare sul modo in cui sono elaborate le recensioni, per esempio se sono pubblicate tutte le recensioni, sia positive che negative, o se le recensioni sono state sponsorizzate o influenzate da un rapporto contrattuale con un professionista. Inoltre, dovrebbe essere considerato una pratica commerciale sleale il fatto di indurre in errore i consumatori dichiarando che le recensioni di un prodotto sono state inviate da consumatori che hanno effettivamente utilizzato o acquistato il prodotto in questione quando non è stata adottata alcuna misura ragionevole e proporzionata per garantire che esse provengano da detti consumatori. Tali misure potrebbero includere mezzi tecnici intesi a verificare l'attendibilità della persona che posta una recensione, per esempio inviando una richiesta di informazioni per verificare che il consumatore abbia effettivamente utilizzato o acquistato il prodotto recensito.
- (48) Le disposizioni della presente direttiva relative alle recensioni e alle raccomandazioni dei consumatori lasciano impregiudicata la pratica pubblicitaria comune e legittima consistente in dichiarazioni esagerate o in dichiarazioni che non sono destinate a essere prese alla lettera.
- (49) Ai professionisti dovrebbe inoltre essere fatto divieto di pubblicare recensioni e raccomandazioni di consumatori false, per esempio postando «like/mi piace» sui media sociali oppure incaricando terzi di farlo, per promuovere i loro prodotti, nonché di manipolare le recensioni e le raccomandazioni dei consumatori, per esempio pubblicando solo le recensioni positive e sopprimendo quelle negative. Tale pratica potrebbe verificarsi anche mediante estrapolazione di apprezzamenti pubblicati sui media sociali, qualora l'interazione positiva di un utente con un determinato contenuto online sia «linkata» o trasferita a un contenuto diverso ma collegato al primo, inducendo a ritenere che anche tale utente valuti positivamente il contenuto collegato.
- (50) Ai professionisti dovrebbe essere altresì fatto divieto di rivendere ai consumatori biglietti d'ingresso a eventi culturali e sportivi acquistati utilizzando software di tipo bot che consentano loro di acquistare biglietti in quantità superiore al limite tecnico fissato dal venditore primario dei biglietti, o di aggirare qualsiasi altro dispositivo tecnico adottato dal venditore primario per garantire l'accessibilità dei biglietti a tutte le persone fisiche. Tale divieto non pregiudica eventuali misure aggiuntive che gli Stati membri possono adottare a livello nazionale per tutelare i legittimi interessi dei consumatori e garantire la realizzazione della politica culturale e un ampio accesso di tutti i cittadini a eventi culturali e sportivi, per esempio regolamentando il prezzo di rivendita dei biglietti.
- (51) L'articolo 16 della Carta garantisce la libertà d'impresa conformemente al diritto dell'Unione e alle legislazioni e prassi nazionali. Tuttavia, le attività di marketing, negli Stati membri, che promuovano beni come identici, mentre essi hanno in realtà una composizione o caratteristiche significativamente diverse, possono ingannare i consumatori e indurli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.
- (52) Una tale pratica può pertanto essere considerata come contraria alla direttiva 2005/29/CE in base a una valutazione caso per caso degli elementi rilevanti. Per facilitare l'applicazione del diritto dell'Unione esistente da parte delle autorità degli Stati membri preposte alla tutela dei consumatori e al controllo degli alimenti, la comunicazione della Commissione del 29 settembre 2017 «sull'applicazione delle norme in materia di tutela degli alimenti e dei consumatori alle questioni di differenze di qualità dei prodotti — Il caso specifico degli alimenti» fornisce orientamenti sull'applicazione delle vigenti norme dell'Unione nelle situazioni di duplice livello di qualità negli alimenti. In tale contesto, il Centro comune di ricerca della Commissione ha presentato, in data 25 aprile 2018, un «Quadro per la selezione e il controllo dei prodotti alimentari al fine di valutare le caratteristiche connesse alla qualità: Metodologia di prova armonizzata a livello UE».
- (53) Tuttavia, l'esperienza acquisita in materia di attuazione ha mostrato che, in assenza di disposizioni esplicite, i consumatori, i professionisti e le autorità nazionali competenti possono non avere una visione chiara di quali pratiche commerciali possano essere contrarie alla direttiva 2005/29/CE. Pertanto, tale direttiva dovrebbe essere modificata per garantire certezza del diritto sia ai professionisti che alle autorità responsabili dell'esecuzione delle

normative, inserendo un esplicito riferimento alle attività di marketing che promuovano un bene come identico a un bene commercializzato in altri Stati membri, mentre quest'ultimo bene ha una composizione significativamente diversa. Le autorità competenti dovrebbero valutare e trattare tali pratiche caso per caso a norma della direttiva 2005/29/CE, come modificata dalla presente direttiva. Nell'intraprendere la sua valutazione l'autorità competente dovrebbe considerare se una tale differenziazione sia facilmente individuabile dai consumatori. Dovrebbe inoltre tenere conto del diritto del professionista di adattare beni dello stesso marchio per mercati geografici diversi in virtù di fattori legittimi e oggettivi come il diritto nazionale, la disponibilità o la stagionalità delle materie prime o strategie volontarie volte a migliorare l'accesso a prodotti alimentari sani e nutrienti, così come del diritto del professionista di offrire beni dello stesso marchio in confezioni di diverso peso o volume su mercati geografici diversi. Le autorità competenti dovrebbero valutare se una tale differenziazione sia facilmente individuabile dai consumatori basandosi sulla disponibilità e l'adeguatezza delle informazioni. È importante fornire informazioni ai consumatori in merito alla differenziazione dei beni in virtù di fattori legittimi e oggettivi. I professionisti dovrebbero essere liberi di fornire tali informazioni secondo modalità diverse, che consentano ai consumatori di avere accesso ai dati necessari. I professionisti dovrebbero in genere privilegiare modalità alternative rispetto a quella di riportare le informazioni sull'etichetta dei beni. Dovrebbe essere garantito il rispetto delle pertinenti norme settoriali dell'Unione e delle norme sulla libera circolazione delle merci.

- (54) Le vendite negoziate fuori dai locali commerciali costituiscono un canale legittimo e consolidato, come le vendite presso i locali commerciali del professionista e le vendite a distanza. Tuttavia alcune pratiche commerciali o di vendita particolarmente aggressive o ingannevoli, nel contesto di visite presso l'abitazione del consumatore o in occasione di escursioni, come indicato all'articolo 2, paragrafo 8, della direttiva 2011/83/UE, possono mettere i consumatori sotto pressione inducendoli all'acquisto di beni o servizi che altrimenti non avrebbero comprato e/o all'acquisto a prezzi eccessivi, spesso con pagamento immediato. Tali pratiche spesso prendono di mira persone anziane o altre categorie di consumatori vulnerabili. Alcuni Stati membri, in cui tali pratiche sono indesiderate, ritengono necessario limitare alcuni aspetti e forme delle vendite fuori dai locali commerciali ai sensi della direttiva 2011/83/UE, come la commercializzazione o la vendita aggressiva o ingannevole di un prodotto nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del consumatore o di escursioni. Se sono adottate per motivi diversi dalla tutela dei consumatori, per esempio a difesa dell'interesse pubblico o ai fini del rispetto della vita privata del consumatore, tutelata dall'articolo 7 della Carta, tali restrizioni non rientrano nell'ambito di applicazione della direttiva 2005/29/CE.
- (55) Conformemente al principio di sussidiarietà e per facilitare l'attuazione delle norme, andrebbe chiarito che la direttiva 2005/29/CE non pregiudica la libertà degli Stati membri di adottare nelle rispettive legislazioni nazionali disposizioni volte a tutelare ulteriormente gli interessi legittimi dei consumatori contro pratiche commerciali sleali attuate nel contesto di visite non richieste presso la loro abitazione da parte di un professionista che offra o venda prodotti, o nel contesto di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di pubblicizzare o vendere prodotti ai consumatori, qualora tali disposizioni siano giustificate da motivi di tutela dei consumatori. Tutte le disposizioni di questo tipo dovrebbero essere proporzionate e non discriminatorie e non dovrebbero vietare il ricorso a tali canali di vendita. Disposizioni adottate a livello nazionale dagli Stati membri potrebbero, per esempio, precisare gli orari della giornata in cui le visite presso l'abitazione privata del consumatore non sono autorizzate a meno che questi non ne abbia fatto espressamente richiesta, o vietare tali visite se il consumatore ha chiaramente indicato che non le gradisce, oppure ancora prescrivere la procedura di pagamento. Inoltre, tali disposizioni potrebbero introdurre norme che assicurino una maggiore protezione nei settori armonizzati dalla direttiva 2011/83/UE. La direttiva 2011/83/UE dovrebbe pertanto essere modificata per consentire agli Stati membri di adottare disposizioni nazionali che prevedano un periodo più lungo per l'esercizio del diritto di recesso e che introducano delle deroghe a specifiche eccezioni a tale diritto. Gli Stati membri dovrebbero essere tenuti a notificare alla Commissione eventuali misure nazionali adottate in materia, in modo che la Commissione possa mettere queste informazioni a disposizione di tutte le parti interessate e verificare la proporzionalità e la legalità di tali misure.
- (56) Con riguardo pratiche aggressive e ingannevoli attuate nel contesto di eventi organizzati in luoghi diversi dai locali del professionista, la direttiva 2005/29/CE non pregiudica le eventuali condizioni relative allo stabilimento o ai regimi di autorizzazione che gli Stati membri possono imporre ai professionisti. Inoltre, tale direttiva non pregiudica l'applicazione del diritto contrattuale nazionale, in particolare delle norme sulla formazione, la validità o l'efficacia di un contratto. Le pratiche aggressive e ingannevoli attuate nel contesto di eventi organizzati in luoghi diversi dai locali del professionista possono essere vietate sulla base di una valutazione caso per caso ai sensi degli articoli da 5 a 9 di tale direttiva. Inoltre, l'allegato I di tale direttiva introduce un divieto generale di pratiche attuate dal professionista per creare l'impressione che egli non agisca nel quadro della sua attività professionale, nonché di pratiche volte a creare l'impressione che il consumatore non possa lasciare i locali commerciali del professionista fino alla conclusione del contratto. La Commissione dovrebbe valutare se le norme in vigore offrano un livello adeguato di tutela dei consumatori e forniscano agli Stati membri strumenti idonei per poter vietare efficacemente le suddette pratiche.

- (57) La presente direttiva non dovrebbe pregiudicare aspetti del diritto nazionale relativo al diritto contrattuale per gli aspetti di diritto contrattuale che non sono disciplinati da essa. Pertanto, la presente direttiva non dovrebbe pregiudicare il diritto contrattuale nazionale che disciplina, per esempio, la conclusione o la validità di un contratto in casi come un vizio del consenso o un'attività commerciale non autorizzata.
- (58) Per garantire ai cittadini l'accesso a informazioni aggiornate sui loro diritti e sui rimedi extracontrattuali di risoluzione delle controversie cui possono ricorrere in quanto consumatori, il punto di accesso online che la Commissione dovrà sviluppare dovrebbe essere quanto più possibile di facile uso, reattivo ai dispositivi mobili e agevolmente accessibile e utilizzabile da tutti, anche dalle persone con disabilità (secondo i principi della «progettazione universale»).
- (59) Conformemente alla dichiarazione politica comune del 28 settembre 2011 degli Stati membri e della Commissione sui documenti esplicativi ⁽¹⁷⁾, gli Stati membri si sono impegnati ad accompagnare, in casi debitamente motivati, la notifica delle loro misure di recepimento con uno o più documenti che chiariscano il rapporto tra le componenti della direttiva e le parti corrispondenti degli strumenti nazionali di recepimento. Per quanto riguarda la presente direttiva, il legislatore ritiene che la trasmissione di tali documenti sia giustificata.
- (60) Poiché gli obiettivi della presente direttiva, vale a dire a una migliore attuazione e modernizzazione del diritto a tutela dei consumatori non possono essere conseguiti in misura sufficiente dagli Stati membri, ma, dato che il carattere delle questioni si situa su tale scala, possono essere conseguiti meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per conseguire tali obiettivi in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

Articolo 1

Modifiche della direttiva 93/13/CEE

Alla direttiva 93/13/CEE è inserito il seguente articolo:

«Articolo 8 ter

1. Gli Stati membri determinano le norme in materia di sanzioni applicabili alle violazioni delle disposizioni nazionali adottate conformemente alla presente direttiva e prendono tutte le misure necessarie per garantirne l'attuazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.
2. Gli Stati membri possono limitare tali sanzioni alle situazioni in cui le clausole contrattuali sono espressamente definite abusive in qualsiasi circostanza nel diritto nazionale o ai casi in cui un venditore o fornitore continui a utilizzare clausole contrattuali dichiarate abusive con una decisione definitiva adottata conformemente all'articolo 7, paragrafo 2.
3. Gli Stati membri assicurano che, ai fini dell'irrogazione delle sanzioni, si tenga conto dei seguenti criteri, non esaustivi e indicativi, ove appropriati:
 - a) natura, gravità, entità e durata della violazione;
 - b) eventuali azioni intraprese dal venditore o fornitore per attenuare il danno subito dai consumatori o per porvi rimedio;
 - c) eventuali violazioni commesse in precedenza dal venditore o fornitore;
 - d) i benefici finanziari conseguiti o le perdite evitate dal venditore o fornitore in conseguenza della violazione, se i relativi dati sono disponibili;
 - e) sanzioni inflitte al venditore o fornitore per la stessa violazione in altri Stati membri in casi transfrontalieri in cui le informazioni relative a tali sanzioni sono disponibili attraverso il meccanismo istituito dal regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio (*);
 - f) eventuali altri fattori aggravanti o attenuanti applicabili alle circostanze del caso.

⁽¹⁷⁾ GU C 369 del 17.12.2011, pag. 14.

4. Fatto salvo il paragrafo 2 del presente articolo, gli Stati membri provvedono a che, quando le sanzioni devono essere inflitte a norma dell'articolo 21 del regolamento (UE) 2017/2934, esse possano essere di tipo pecuniario, inflitte attraverso un procedimento amministrativo o giudiziario o entrambi, e per un importo massimo almeno pari al 4 % del fatturato annuo del venditore o fornitore nello Stato membro o negli Stati membri interessati.
5. Per i casi in cui deve essere inflitta una sanzione pecuniaria a norma del paragrafo 4, ma le informazioni sul fatturato annuo del venditore o fornitore non sono disponibili, gli Stati membri introducono la possibilità di imporre sanzioni pecuniarie il cui importo massimo sia di almeno 2 milioni di EUR.
6. Entro il 28 novembre 2021 gli Stati membri notificano alla Commissione le norme e le misure di cui al paragrafo 1, e la informano immediatamente delle eventuali successive modificazioni.

(*) Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1).».

Articolo 2

Modifiche della direttiva 98/6/CE

La direttiva 98/6/CE è così modificata:

- 1) è inserito il seguente articolo:

«Articolo 6 bis

1. Ogni annuncio di riduzione di un prezzo deve indicare il prezzo precedente applicato dal professionista per un determinato periodo di tempo prima dell'applicazione di tale riduzione.
 2. Per prezzo precedente si intende il prezzo più basso applicato dal professionista durante un periodo di tempo non inferiore a 30 giorni prima dell'applicazione della riduzione del prezzo.
 3. Gli Stati membri possono stabilire norme diverse per i beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente.
 4. Se il prodotto è sul mercato da meno di trenta giorni, gli Stati membri possono anche stabilire un periodo di tempo inferiore a quello di cui al paragrafo 2.
 5. Gli Stati membri possono stabilire che, nei casi in cui la riduzione del prezzo sia progressivamente aumentata, il prezzo precedente sia il prezzo senza la riduzione anteriore alla prima applicazione della riduzione del prezzo.»;
- 2) l'articolo 8 è sostituito dal seguente:

«Articolo 8

1. Gli Stati membri determinano le norme in materia di sanzioni applicabili alle violazioni delle disposizioni nazionali adottate conformemente alla presente direttiva e prendono le misure necessarie per garantirne l'attuazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.
2. Gli Stati membri assicurano che, ai fini dell'irrogazione delle sanzioni, si tenga conto dei seguenti criteri, non esaustivi e indicativi, ove appropriati:
 - a) natura, gravità, entità e durata della violazione;
 - b) eventuali azioni intraprese dal professionista per attenuare il danno subito dai consumatori o per porvi rimedio;
 - c) eventuali violazioni commesse in precedenza dal professionista;
 - d) i benefici finanziari conseguiti o le perdite evitate dal professionista in conseguenza della violazione, se i relativi dati sono disponibili;
 - e) sanzioni irrogate al professionista per la stessa violazione in altri Stati membri in casi transfrontalieri in cui informazioni relative a tali sanzioni sono disponibili attraverso il meccanismo istituito dal regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio (*);
 - f) eventuali altri fattori aggravanti o attenuanti applicabili alle circostanze del caso.

3. Entro il 28 novembre 2021 gli Stati membri notificano alla Commissione le norme e le misure di cui al paragrafo 1, e la informano immediatamente delle eventuali successive modificazioni.

(*) Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1).».

Articolo 3

Modifiche della direttiva 2005/29/CE

La direttiva 2005/29/CE è così modificata:

1) all'articolo 2, il primo comma è così modificato:

a) la lettera c) è sostituita dalla seguente:

«c) “prodotto”: qualsiasi bene o servizio, compresi i beni immobili, i servizi digitali e il contenuto digitale, nonché i diritti e gli obblighi;»;

b) sono aggiunte le seguenti lettere:

«m) “classificazione”: rilevanza relativa attribuita ai prodotti, come illustrato, organizzato o comunicato dal professionista, a prescindere dai mezzi tecnologici usati per tale presentazione, organizzazione o comunicazione;

n) “mercato online”: un servizio che utilizza un software, compresi siti web, parte di siti web o un'applicazione, gestito da o per conto del professionista, che permette ai consumatori di concludere contratti a distanza con altri professionisti o consumatori.»;

2) all'articolo 3, i paragrafi 5 e 6 sono sostituiti dai seguenti:

«5. La presente direttiva non osta a che gli Stati membri adottino disposizioni per tutelare i legittimi interessi dei consumatori rispetto a pratiche commerciali o di vendita aggressive o ingannevoli nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore, oppure escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori. Tali disposizioni devono essere proporzionate, non discriminatorie e giustificate da motivi di tutela dei consumatori.

6. Gli Stati membri notificano alla Commissione senza indugio le disposizioni nazionali adottate sulla base del paragrafo 5 e ogni loro eventuale modifica successiva. La Commissione rende queste informazioni facilmente accessibili ai consumatori e ai professionisti su un apposito sito web.»;

3) all'articolo 6, paragrafo 2, è aggiunta la seguente lettera:

«c) una qualsivoglia attività di marketing che promuova un bene, in uno Stato membro, come identico a un bene commercializzato in altri Stati membri, mentre questo bene ha una composizione o caratteristiche significativamente diverse, salvo laddove ciò sia giustificato da fattori legittimi e oggettivi.»;

4) l'articolo 7 è così modificato:

a) il paragrafo 4 è così modificato:

i) la lettera d) è sostituita dalla seguente:

«d) le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione qualora esse siano difformi dagli obblighi imposti dalla diligenza professionale;»;

ii) è aggiunta la seguente lettera:

«f) per i prodotti offerti su mercati online, se il terzo che offre i prodotti è un professionista o meno, sulla base della dichiarazione del terzo stesso al fornitore del mercato online.»;

b) è inserito il seguente paragrafo:

«4 bis. Nel caso in cui sia fornita ai consumatori la possibilità di cercare prodotti offerti da professionisti diversi o da consumatori sulla base di una ricerca sotto forma di parola chiave, frase o altri dati, indipendentemente dal luogo in cui le operazioni siano poi effettivamente concluse, sono considerate rilevanti le informazioni generali, rese disponibili in un'apposita sezione dell'interfaccia online che sia direttamente e facilmente accessibile dalla pagina in

cui sono presentati i risultati della ricerca, in merito ai parametri principali che determinano la classificazione dei prodotti presentati al consumatore come risultato della sua ricerca e all'importanza relativa di tali parametri rispetto ad altri parametri. Il presente paragrafo non si applica ai fornitori di motori di ricerca online definiti ai sensi dell'articolo 2, punto 6, del regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio (*).

(*) Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online (GU L 186 dell'11.7.2019, pag. 57).»;

c) è aggiunto il seguente paragrafo:

«6. 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.»;

5) è inserito il seguente articolo:

«Articolo 11 bis

Rimedi

1. I consumatori lesi da pratiche commerciali sleali devono avere accesso a rimedi proporzionati ed effettivi, compresi il risarcimento del danno subito dal consumatore e, se pertinente, la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto. Gli Stati membri possono stabilire le condizioni per l'applicazione e gli effetti di tali rimedi. Gli Stati membri possono tener conto, se del caso, della gravità e della natura della pratica commerciale sleale, del danno subito dal consumatore e di altre circostanze pertinenti.

2. Detti rimedi non pregiudicano l'applicazione di altri rimedi a disposizione dei consumatori a norma del diritto dell'Unione o del diritto nazionale.»;

6) l'articolo 13 è sostituito dal seguente:

«Articolo 13

Sanzioni

1. Gli Stati membri determinano le norme in materia di sanzioni applicabili alle violazioni delle disposizioni nazionali adottate conformemente alla presente direttiva e prendono tutti i provvedimenti necessari per garantirne l'attuazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.

2. Gli Stati membri assicurano che, ai fini dell'irrogazione delle sanzioni, si tenga conto dei seguenti criteri, non esaustivi e indicativi, ove appropriati:

a) natura, gravità, entità e durata della violazione;

b) eventuali azioni intraprese dal professionista per attenuare il danno subito dai consumatori o per porvi rimedio;

c) eventuali violazioni commesse in precedenza dal professionista;

d) i benefici finanziari conseguiti o le perdite evitate dal professionista in conseguenza della violazione, se i relativi dati sono disponibili;

e) sanzioni inflitte al professionista per la stessa violazione in altri Stati membri in casi transfrontalieri in cui informazioni relative a tali sanzioni sono disponibili attraverso il meccanismo istituito dal regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio (*);

f) eventuali altri fattori aggravanti o attenuanti applicabili alle circostanze del caso.

3. Gli Stati membri provvedono a che, quando le sanzioni devono essere inflitte a norma dell'articolo 21 del regolamento (UE) 2017/2394, esse possano essere di tipo pecuniario, inflitte attraverso un procedimento amministrativo o giudiziario o entrambi, e per un importo massimo almeno pari al 4 % del fatturato annuo del professionista nello Stato membro o negli Stati membri interessati. Fatte salve le disposizioni di detto regolamento, gli Stati membri possono, per motivi attinenti all'ordinamento costituzionale nazionale, limitare l'imposizione di sanzioni pecuniarie:

a) alle violazioni degli articoli 6, 7, 8 e 9 e dell'allegato 1 della presente direttiva; e

- b) ai casi di ricorso continuato, da parte del professionista, a una pratica commerciale dichiarata abusiva dall'autorità, anche giudiziaria, nazionale competente, quando tale pratica commerciale non sia una violazione di cui alla lettera a).
4. Per i casi in cui deve essere inflitta una sanzione pecuniaria a norma del paragrafo 3, ma informazioni sul fatturato annuo del professionista non sono disponibili, gli Stati membri introducono la possibilità di imporre sanzioni pecuniarie il cui importo massimo sia di almeno 2 milioni di EUR.
5. Entro il 28 novembre 2021 gli Stati membri notificano alla Commissione le norme e le misure di cui al paragrafo 1, e la informano immediatamente delle eventuali successive modificazioni.

(*) Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1).»;

7) l'allegato 1 è così modificato:

a) è inserito il seguente punto:

«11 bis. Fornire risultati di ricerca in risposta a una ricerca online del consumatore senza che sia chiaramente indicato ogni eventuale annuncio pubblicitario a pagamento o pagamento specifico per ottenere una classificazione migliore dei prodotti all'interno di tali risultati.»;

b) sono inseriti i seguenti punti:

«23 bis. Rivendere ai consumatori biglietti per eventi, se il professionista ha acquistato 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.

23 ter. Indicare che le recensioni di un prodotto sono inviate da consumatori che hanno effettivamente utilizzato o acquistato il prodotto senza adottare misure ragionevoli e proporzionate per verificare che le recensioni provengano da tali consumatori.

23 quater. Inviare, o incaricare un'altra persona giuridica o fisica di inviare, recensioni di consumatori false o falsi apprezzamenti o di fornire false informazioni in merito a recensioni di consumatori o ad apprezzamenti sui media sociali, al fine di promuovere prodotti.».

Articolo 4

Modifiche della direttiva 2011/83/UE

La direttiva 2011/83/UE è così modificata:

1) all'articolo 2, il primo paragrafo, è così modificato:

a) il punto 3) è sostituito dal seguente:

«3) "beni": beni quali definiti all'articolo 2, punto 5), della direttiva (UE) 2019/771 del Parlamento europeo e del Consiglio (*);

(*) 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 che abroga la direttiva 1999/44/CE (GU L 136 del 22.5.2019, pag. 28).»;

b) è inserito il seguente punto:

«4 bis) "dato personale": dato personale quale definito al punto 1) dell'articolo 4 del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio (*);

(*) Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).»

c) i punti 5) e 6) sono sostituiti dai seguenti:

- «5) “contratto di vendita”: qualsiasi contratto in base al quale il professionista trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni al consumatore, inclusi i contratti che hanno come oggetto sia beni che servizi;
- 6) “contratto di servizi”: qualsiasi contratto diverso da un contratto di vendita in base al quale il professionista fornisce o si impegna a fornire un servizio, compreso un servizio digitale, al consumatore;»;

d) il punto 11) è sostituito dal seguente:

- «11) “contenuto digitale”: il contenuto digitale quale definito all'articolo 2, punto 1), della direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio (*);

(*) Direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2019, relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali (GU L 136 del 22.5.2019, pag. 1).»;

e) sono inseriti i seguenti punti:

- «16) “servizio digitale”: un servizio digitale quale definito all'articolo 2, punto 2), della direttiva (UE) 2019/770;
- 17) “mercato online”: un servizio che utilizza un software, compresi siti web, parte di siti web o un'applicazione, gestito da o per conto del professionista, che permette ai consumatori di concludere contratti a distanza con altri professionisti o consumatori;
- 18) “fornitore di mercato online”: qualsiasi professionista che fornisce un mercato online ai consumatori;
- 19) “compatibilità”: compatibilità quale definita all'articolo 2, punto 10), della direttiva (UE) 2019/770;
- 20) “funzionalità”: funzionalità quale definita all'articolo 2, punto 11), della direttiva (UE) 2019/770;
- 21) “interoperabilità”: interoperabilità quale definita all'articolo 2, punto 12), della direttiva (UE) 2019/770.»;

2) l'articolo 3 è così modificato:

a) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

«1. La presente direttiva si applica, alle condizioni e nella misura stabilita nelle sue disposizioni, a qualsiasi contratto concluso tra un professionista e un consumatore di cui quest'ultimo paga o si impegna a pagare il prezzo. Si applica ai contratti per la fornitura di acqua, gas, elettricità o teleriscaldamento, anche da parte di prestatori pubblici, nella misura in cui detti prodotti di base sono forniti su base contrattuale.»;

b) è inserito il seguente paragrafo:

«1 bis. La presente direttiva si applica anche se il professionista fornisce o si impegna a fornire un contenuto digitale mediante un supporto non materiale o un servizio digitale al consumatore e il consumatore fornisce o si impegna a fornire dati personali al professionista, tranne i casi in cui i dati personali forniti dal consumatore siano trattati dal professionista esclusivamente ai fini della fornitura del contenuto digitale su supporto non materiale o del servizio digitale a norma della presente direttiva o per consentire l'assolvimento degli obblighi di legge cui il professionista è soggetto, e questi non tratti tali dati per nessun altro scopo.»;

c) il paragrafo 3 è così modificato:

i) la lettera k) è sostituita dalla seguente:

«k) di servizi di trasporto passeggeri, fatti salvi l'articolo 8, paragrafo 2, e gli articoli 19, 21 e 22;»;

ii) è aggiunta la seguente lettera:

«n) relativi ai beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti secondo altre modalità dalle autorità giudiziarie.»;

3) all'articolo 5, il paragrafo 1 è così modificato:

a) la lettera e) è sostituita dalla seguente:

«e) oltre a un richiamo dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni, il contenuto digitale e i servizi digitali, l'esistenza e le condizioni del servizio postvendita e delle garanzie commerciali, se applicabili;»;

b) le lettere g) e h) sono sostituite dalle seguenti:

«g) se applicabile, la funzionalità dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;

h) qualsiasi compatibilità e interoperabilità pertinente dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabili.»;

4) l'articolo 6 è così modificato:

a) il paragrafo 1 è così modificato:

i) la lettera c) è sostituita dalla seguente:

«c) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito, così come il suo numero di telefono e il suo indirizzo elettronico. Inoltre, se il professionista fornisce qualsiasi altro mezzo di comunicazione elettronica che garantisca al consumatore di poter intrattenere con lui una corrispondenza scritta, che rechi la data e orario dei relativi messaggi, su un supporto durevole, il professionista deve fornire anche le informazioni relative a tale altro mezzo. Tutti questi mezzi di comunicazione forniti dal professionista devono consentire al consumatore di contattarlo rapidamente e di comunicare efficacemente con lui. Ove applicabile, il professionista fornisce anche l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce;»;

ii) è inserito il seguente punto:

«e bis) se applicabile, l'informazione che il prezzo è stato personalizzato sulla base di un processo decisionale automatizzato;»;

iii) la lettera l) è sostituita dalla seguente:

«l) un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni, il contenuto digitale e i servizi digitali;»;

iv) le lettere r) e s) sono sostituite dalle seguenti:

«r) se applicabile, la funzionalità dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;

s) qualsiasi compatibilità e interoperabilità pertinente dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabile;»;

b) il paragrafo 4 è sostituito dal seguente:

«4. Le informazioni di cui al paragrafo 1, lettere h), i) e j), del presente articolo, possono essere fornite mediante le istruzioni tipo sul recesso di cui all'allegato I, parte A. Il professionista ha adempiuto agli obblighi di informazione di cui al paragrafo 1, lettere h), i) e j), del presente articolo se ha presentato dette istruzioni al consumatore, debitamente compilate. I riferimenti al periodo di recesso di quattordici giorni nelle istruzioni tipo sul recesso di cui all'allegato I, parte A, sono sostituiti da riferimenti a un periodo di recesso di trenta giorni nei casi in cui gli Stati membri abbiano adottato le norme previste all'articolo 9, paragrafo 1 bis.»;

5) è inserito il seguente articolo:

«Articolo 6 bis

Obblighi di informazione supplementari specifiche per i contratti conclusi su mercati online

1. Prima che un consumatore sia vincolato da un contratto a distanza, o da una corrispondente offerta, su un mercato online, il fornitore del mercato online, ferma restando la direttiva 2005/29/CE, indica al consumatore anche, in maniera chiara e comprensibile e in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza:

- a) informazioni generali, rese disponibili in un'apposita sezione dell'interfaccia online che sia direttamente e facilmente accessibile dalla pagina in cui sono presentate le offerte, in merito ai principali parametri che determinano la classificazione, quale definita all'articolo 2, paragrafo 1, lettera m), della direttiva 2005/29/CE, delle offerte presentate al consumatore come un risultato della sua ricerca e all'importanza relativa di tali parametri rispetto ad altri parametri;
- b) se il terzo che offre beni, servizi o contenuto digitale è un professionista o meno, sulla base della dichiarazione del terzo stesso al fornitore del mercato online;
- c) nel caso in cui il terzo che offre i beni, i servizi o il contenuto digitale non sia un professionista, che al contratto non si applicano i diritti dei consumatori derivanti dal diritto dell'Unione sulla tutela dei consumatori;
- d) se del caso, il modo in cui gli obblighi relativi al contratto sono ripartiti tra il terzo che offre i beni, i servizi o il contenuto digitale e il fornitore del mercato online. Tali informazioni lasciano impregiudicata la responsabilità che il fornitore del mercato online o il professionista terzo ha in relazione al contratto in base ad altre norme di diritto dell'Unione o nazionale.

2. Fatta salva la direttiva 2000/31/CE, il presente articolo non impedisce agli Stati membri di imporre ulteriori obblighi di informazione per i fornitori dei mercati online. Tali disposizioni devono essere proporzionate, non discriminatorie e giustificate da motivi di tutela dei consumatori.»

6) all'articolo 7, il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

«3. Se un consumatore vuole che la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 9, paragrafo 2, e il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista esige che il consumatore ne faccia esplicita richiesta su un supporto durevole e chiede inoltre al consumatore di riconoscere che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal professionista, il consumatore non avrà più il diritto di recesso.»

7) l'articolo 8 è così modificato:

a) il paragrafo 4 è sostituito dal seguente:

«4. Se il contratto è concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza che consente uno spazio o un tempo limitato per comunicare le informazioni, il professionista fornisce, su o mediante quello specifico mezzo e prima della conclusione del contratto, almeno le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali dei beni o servizi, l'identità del professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso, la durata del contratto e, nel caso di contratti a tempo indeterminato, le condizioni di risoluzione del contratto, come indicato rispettivamente all'articolo 6, paragrafo 1, lettere a), b), e), h) e o), eccetto il modulo di recesso tipo figurante all'allegato I, parte B, di cui alla lettera h). Le altre informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, compreso il modello del modulo di recesso, sono fornite dal professionista in un modo appropriato conformemente al paragrafo 1 del presente articolo.»

b) il paragrafo 8 è sostituito dal seguente:

«8. Se un consumatore vuole che la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 9, paragrafo 2, e il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita e chiede inoltre al consumatore di riconoscere che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal professionista, il consumatore non avrà più il diritto di recesso.»

8) l'articolo 9 è così modificato:

a) è inserito il seguente paragrafo:

«1 bis. Gli Stati membri possono adottare norme in base alle quali il periodo di recesso di quattordici giorni di cui al paragrafo 1 è prolungato a trenta giorni, per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore oppure di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori, al fine di tutelare i legittimi interessi dei consumatori rispetto a pratiche commerciali o di vendita aggressive o ingannevoli. Tali norme devono essere proporzionate, non discriminatorie e giustificate da motivi di tutela dei consumatori.»;

b) al paragrafo 2, la frase introduttiva è sostituita dalla seguente:

«2. Fatto salvo l'articolo 10, il periodo di recesso di cui al paragrafo 1 del presente articolo scade dopo quattordici giorni o, nel caso in cui gli Stati membri abbiano adottato le norme previste al paragrafo 1 bis del presente articolo, trenta giorni a decorrere da:»;

9) all'articolo 10, il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

«2. Se il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui al paragrafo 1 del presente articolo entro dodici mesi dalla data di cui all'articolo 9, paragrafo 2, il periodo di recesso scade quattordici giorni o, nel caso in cui gli Stati membri abbiano adottato le norme previste all'articolo 9, paragrafo 1 bis, 30 giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni.»;

10) all'articolo 13, sono aggiunti i seguenti paragrafi:

«4. Per quanto riguarda i dati personali del consumatore, il professionista rispetta gli obblighi applicabili a norma del regolamento (UE) 2016/679.

5. Il professionista si astiene dall'utilizzare qualsiasi contenuto, diverso dai dati personali, che sia stato fornito o creato dal consumatore durante l'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dal professionista, a meno che tale contenuto:

- a) sia privo di utilità al di fuori del contesto del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dal professionista;
- b) riguardi unicamente l'attività del consumatore durante l'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dal professionista;
- c) sia stato aggregato dal professionista ad altri dati e non possa essere disaggregato o possa esserlo soltanto con sforzi sproporzionati;
- d) sia stato generato congiuntamente dal consumatore e da altre persone, e se altri consumatori possano continuare a farne uso.

6. Fatta eccezione per le situazioni di cui al paragrafo 5, lettera a), b) o c), il professionista, su richiesta del consumatore, mette a disposizione di questi qualsiasi contenuto, diverso dai dati personali, fornito o creato dal consumatore durante l'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dal professionista.

7. Il consumatore ha il diritto di recuperare dal professionista tali contenuti digitali gratuitamente e senza impedimenti, entro un lasso di tempo ragionevole e in un formato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.

8. In caso di recesso dal contratto, il professionista può impedire qualsiasi ulteriore utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale da parte del consumatore, in particolare rendendogli inaccessibile tale contenuto o servizio digitale o disattivando il suo account utente, fatto salvo quanto previsto al paragrafo 6.»;

11) l'articolo 14 è così modificato:

a) è inserito il seguente paragrafo:

«2 bis. In caso di recesso dal contratto, il consumatore si astiene dall'utilizzare il contenuto digitale o il servizio digitale e dal metterlo a disposizione di terzi.»;

b) al paragrafo 4, il punto i) della lettera b) è sostituito dal seguente:

«i) il consumatore non ha dato il suo previo consenso espresso circa l'inizio della prestazione prima della fine del periodo di quattordici o 30 giorni di cui all'articolo 9;»;

12) l'articolo 16 è così modificato:

a) il primo comma è modificato come segue:

i) la lettera a) è sostituita dalla seguente:

«a) i contratti di servizi dopo la piena prestazione del servizio ma, se il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, solo se l'esecuzione è iniziata con il previo consenso espresso del consumatore e l'accettazione del fatto che perderà il proprio diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista;»;

ii) la lettera m) è sostituita dalla seguente:

«m) i contratti per la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata e, se il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, qualora:

- i) il consumatore abbia dato il suo previo consenso espresso a iniziare la prestazione durante il periodo di diritto di recesso;
- ii) il consumatore abbia riconosciuto di perdere così il proprio diritto di recesso; e
- iii) il professionista abbia fornito la conferma conformemente all'articolo 7, paragrafo 2 o all'articolo 8, paragrafo 7.»;

b) sono aggiunti i commi seguenti:

«Gli Stati membri possono derogare alle eccezioni al diritto di recesso di cui al primo comma, lettere a), b), c) ed e), per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore oppure di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori, al fine di tutelare i legittimi interessi dei consumatori rispetto a pratiche commerciali o di vendita aggressive o ingannevoli. Tali disposizioni devono essere proporzionate, non discriminatorie e giustificate da motivi di tutela dei consumatori.

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, gli Stati membri possono stabilire che il consumatore perda 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.»;

13) l'articolo 24 è sostituito dal seguente:

«Articolo 24

Sanzioni

1. Gli Stati membri determinano le norme in materia di sanzioni applicabili alle violazioni delle disposizioni nazionali adottate conformemente alla presente direttiva e prendono tutti i provvedimenti necessari per garantirne l'attuazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.

2. Gli Stati membri assicurano che, ai fini dell'irrogazione delle sanzioni, si tenga conto dei seguenti criteri, non esaustivi e indicativi, ove appropriati:

- a) natura, gravità, entità e durata della violazione;
- b) eventuali azioni intraprese dal professionista per attenuare il danno subito dai consumatori o per porvi rimedio;
- c) eventuali violazioni commesse in precedenza dal professionista;
- d) i benefici finanziari conseguiti o le perdite evitate dal professionista in conseguenza della violazione, se i relativi dati sono disponibili;
- e) sanzioni inflitte al professionista per la stessa violazione in altri Stati membri in casi transfrontalieri in cui informazioni relative a tali sanzioni sono disponibili attraverso il meccanismo istituito dal regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio (*);

f) eventuali altri fattori aggravanti o attenuanti applicabili alle circostanze del caso.

3. Gli Stati membri provvedono a che, quando le sanzioni devono essere inflitte a norma dell'articolo 21 del regolamento (UE) 2017/2934, esse possano essere di tipo pecuniario, inflitte attraverso un procedimento amministrativo o giudiziario o entrambi, e per un importo massimo che sia almeno pari al 4 % del fatturato annuo del professionista nello Stato membro o negli Stati membri interessati.

4. Per i casi in cui deve essere inflitta una sanzione pecuniaria a norma del paragrafo 3, ma informazioni sul fatturato annuo del professionista non sono disponibili, gli Stati membri introducono la possibilità di imporre sanzioni pecuniarie il cui importo massimo sia di almeno 2 milioni di EUR.

5. Entro il 28 novembre 2021 gli Stati membri notificano alla Commissione le norme e le misure di cui al paragrafo 1, e la informano immediatamente delle eventuali successive modificazioni.

(*) Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1).»;

14) all'articolo 29, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

«1. Qualora uno Stato membro si avvalga di una delle opzioni normative di cui all'articolo 3, paragrafo 4, all'articolo 6, paragrafi 7 e 8, all'articolo 7, paragrafo 4, all'articolo 8, paragrafo 6, all'articolo 9, paragrafi 1 bis e 3, e all'articolo 16, secondo e terzo comma, ne informa la Commissione entro il 28 novembre 2021, comunicandole altresì le eventuali successive modifiche.»;

15) l'allegato I è così modificato:

a) la parte A è così modificata:

i) il terzo paragrafo sotto «Diritto di recesso» è sostituito dal seguente:

«Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci [2] della Sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (per esempio una lettera inviata per posta o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio. [3]»;

ii) il secondo paragrafo sotto «Istruzioni per la compilazione» è sostituito dal seguente:

«[2.] Inserire il nome, l'indirizzo geografico, il numero di telefono e l'indirizzo di posta elettronica.»;

b) nella parte B, il primo trattino è così modificato:

«Destinatario [il nome, l'indirizzo geografico e l'indirizzo di posta elettronica devono essere inseriti dal professionista]:».

Articolo 5

Informazioni sui diritti dei consumatori

La Commissione garantisce che i cittadini che cercano informazioni sui loro diritti in quanto consumatori o chiedono la risoluzione extragiudiziale delle controversie beneficino di un punto di accesso online, attraverso lo sportello digitale unico istituito dal regolamento (UE) 2018/1724 del Parlamento europeo e del Consiglio⁽¹⁸⁾, che consenta loro di:

- accedere a informazioni aggiornate sui loro diritti in quanto consumatori dell'Unione, fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile; e
- presentare un reclamo attraverso la piattaforma europea per la risoluzione delle controversie online (piattaforma ODR), istituita dal regolamento (UE) n. 524/2013, e al Centro europeo dei consumatori competente, a seconda delle parti interessate.

⁽¹⁸⁾ Regolamento (UE) 2018/1724 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 2 ottobre 2018, che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012 (GU L 295 del 21.11.2018, pag. 1).

*Articolo 6***Presentazione di relazioni da parte della Commissione e riesame**

Entro il 28 maggio 2024 la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della presente direttiva. La relazione include in particolare una valutazione delle disposizioni della presente direttiva concernenti:

- a) gli eventi organizzati in luoghi diversi dai locali commerciali del professionista; e
- b) i casi di beni commercializzati come identici ma aventi composizione o caratteristiche significativamente diverse, compresa l'eventualità che tali casi siano soggetti a requisiti più rigorosi, tra cui il divieto di cui all'allegato I della direttiva 2005/29/CE e siano necessarie disposizioni più dettagliate sulle informazioni relative alla differenziazione dei beni.

Se del caso, tale relazione è corredata di una proposta legislativa.

*Articolo 7***Recepimento**

1. Entro il 28 novembre 2021 gli Stati membri adottano e pubblicano le disposizioni necessarie per conformarsi alla presente direttiva. Essi ne informano immediatamente la Commissione.

Essi applicano tali disposizioni a decorrere dal 28 maggio 2022.

Le disposizioni adottate dagli Stati membri contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di tale riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità del riferimento sono stabilite dagli Stati membri.

2. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni principali di diritto interno che adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

*Articolo 8***Entrata in vigore**

La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

*Articolo 9***Destinatari**

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Strasburgo, il 27 novembre 2019

Per il Parlamento europeo

Il presidente

D. M. SASSOLI

Per il Consiglio

La presidente

T. TUPPURAINEN
