



Bruxelles, 9.12.2015  
COM(2015) 634 final

2015/0287 (COD)

Proposta di

**DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**  
**relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

{SWD(2015) 274 final}

{SWD(2015) 275 final}

## **RELAZIONE**

La strategia per il mercato unico digitale<sup>1</sup>, adottata dalla Commissione il 6 maggio 2015, ha annunciato un'iniziativa legislativa riguardante norme armonizzate applicabili alla fornitura di contenuto digitale e alla vendita online di beni. La presente iniziativa si compone di i) una proposta relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale, e ii) una proposta relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita online e di altri tipi di vendita a distanza di beni.

Come annunciato dalla Commissione nel programma di lavoro per il 2015, queste due proposte si basano sull'esperienza acquisita durante i negoziati sul regolamento relativo a un diritto comune europeo della vendita. In particolare, non adottano più l'approccio di un regime facoltativo e di un corpus completo di norme, ma contengono invece un corpus mirato di norme completamente armonizzate. Le proposte si fondano inoltre su un certo numero di emendamenti adottati dal Parlamento europeo in prima lettura in merito alla proposta di regolamento relativo a un diritto comune europeo della vendita, in particolare la limitazione del campo di applicazione ai contratti di vendita online e di altri tipi di vendita a distanza di beni e l'estensione del campo di applicazione a determinati contenuti digitali forniti in cambio di una prestazione non pecuniaria.

Sebbene la presente relazione riguardi specificamente la proposta relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale, le sezioni riguardanti la motivazione della proposta, la consultazione di esperti e le valutazioni di impatto valgono per entrambe le proposte, essendo queste concepite come un pacchetto unico con obiettivi comuni.

### **1. CONTESTO DELLA PROPOSTA**

#### **• Motivazione e obiettivi della proposta**

Obiettivo generale delle proposte è contribuire a una crescita più rapida del mercato unico digitale, a beneficio sia dei consumatori che delle imprese. Eliminando le principali barriere legate al diritto contrattuale che ostacolano gli scambi transfrontalieri, le norme previste dalle proposte avranno l'effetto di ridurre l'incertezza giuridica che deriva per le imprese e i consumatori dalla complessità del quadro normativo così come i costi, dovuti alle differenze tra i diritti nazionali dei contratti, che le imprese devono sostenere. L'iniziativa intende aumentare la fiducia dei consumatori stabilendo norme uniformi che introducono chiari diritti per i consumatori.

Secondo il 39% delle imprese che vendono online, ma non oltre frontiera, uno dei principali ostacoli alle vendite transfrontaliere è rappresentato dalle differenze tra i diritti dei contratti nazionali<sup>2</sup>, soprattutto per quanto riguarda i rimedi in caso di prodotto difettoso, come indicato dal 49% dei dettaglianti che vendono online e dal 67% di quanti stanno cercando di vendere online oltre frontiera o stanno valutando tale possibilità<sup>3</sup>. La diversità delle norme nazionali di diritto contrattuale ha comportato per i dettaglianti che vendono ai consumatori costi *una tantum* di circa 4 miliardi di euro, che incidono principalmente sulle microimprese e sulle piccole e medie imprese (PMI). Obiettivo delle presenti proposte è creare un ambiente favorevole alle imprese, che permetta loro, in particolare alle PMI, di vendere più facilmente a livello transfrontaliero. Occorre garantire la certezza giuridica alle imprese che vendono beni e contenuti digitali al di fuori del mercato nazionale ed evitare di gravarle dei costi inutili causati dalle differenze tra i diritti nazionali.

<sup>1</sup>

COM (2015) 192 final <http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/>.

<sup>2</sup>

Flash Eurobarometro 396 "Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection" (2015).

<sup>3</sup>

Flash Eurobarometro 396 "Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection" (2015).

Tra i consumatori che hanno utilizzato Internet a scopi privati nel 2014 solo il 18% ha effettuato acquisti online da un altro paese dell'UE, mentre il 55% ha acquistato a livello nazionale<sup>4</sup>. I consumatori sono penalizzati dalla mancanza di diritti contrattuali chiari in caso di contenuti digitali difettosi. Il concetto di contenuto digitale copre una vasta gamma di prodotti, come musica, video, applicazioni, giochi, film, servizi di memorizzazione sul cloud o la trasmissione di manifestazioni sportive. Il valore combinato del danno finanziario derivante dai più recenti problemi incontrati dai consumatori con il contenuto digitale e del tempo trascorso nel tentativo di risolvere tali problemi nel corso degli ultimi 12 mesi è stimato in 9-11 miliardi di euro. I consumatori non si sentono al sicuro quando fanno acquisti online a livello transfrontaliero e uno dei principali motivi è l'incertezza circa i loro diritti contrattuali essenziali. Di conseguenza, i consumatori perdono opportunità e dispongono di una gamma più limitata di offerte a prezzi meno competitivi.

- **Coerenza con le disposizioni vigenti nel settore**

La proposta è intesa a colmare l'attuale lacuna giuridica nell'*acquis in materia di protezione dei consumatori* a livello dell'UE per quanto concerne determinati aspetti contrattuali che attualmente non sono disciplinati da apposita normativa.

La proposta integra la 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<sup>5</sup>, che aveva già armonizzato pienamente determinate norme sulla fornitura di contenuto digitale (principalmente gli obblighi in materia di informazione precontrattuale e il diritto di recesso). Mentre alcuni Stati membri come il Regno Unito e i Paesi Bassi hanno già adottato una legislazione specifica sul contenuto digitale, oggi non esistono specifiche norme dell'UE a tutela dei consumatori per i casi in cui il contenuto digitale non è conforme a quanto previsto dal contratto. Vi è pertanto la necessità di agire rapidamente al fine di prevenire ogni possibile ulteriore frammentazione giuridica che deriverebbe dall'introduzione di nuove norme nazionali differenti.

Inoltre, la proposta affronta due diritti contrattuali (la modifica e la risoluzione di contratti a lungo termine), che sono risultati problematici<sup>6</sup> e che attualmente rientrano soltanto nella clausola generale sui controlli della natura abusiva dei contratti prevista dalla direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori<sup>7</sup>.

La proposta integra anche la 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<sup>8</sup>, che, tra l'altro, in parte stabilisce norme armonizzate sui contratti elettronici.

La proposta è compatibile con le norme vigenti dell'UE in materia di legge applicabile e competenza giurisdizionale nel mercato unico digitale<sup>9</sup>. Il regolamento (UE) n. 1215/2012 del

---

<sup>4</sup> Indagine Eurostat sull'utilizzo delle TIC da parte di famiglie e singoli utenti (2014).

<sup>5</sup> GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64.

<sup>6</sup> Cfr. in particolare, il Gruppo di esperti sui contratti di cloud computing — informazioni dettagliate sulla composizione del gruppo di esperti e i verbali delle riunioni sono disponibili al seguente indirizzo: [http://ec.europa.eu/justice/contract/cloud-computing/expert-group/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/cloud-computing/expert-group/index_en.htm).

<sup>7</sup> GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29.

<sup>8</sup> GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1.

<sup>9</sup> Per una spiegazione dettagliata della legislazione dell'UE in materia di legge applicabile e competenza giurisdizionale nel mercato unico digitale si rinvia all'allegato 7 del documento di lavoro dei servizi della Commissione contenente la valutazione d'impatto che accompagna le proposte di direttiva del

Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2012, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale<sup>10</sup> e il regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I)<sup>11</sup>, che fissano le norme per determinare la giurisdizione competente e la legge applicabile, si applicano anche nell'ambiente digitale. Questi strumenti sono stati adottati relativamente di recente e le implicazioni di internet sono state esaminate con attenzione durante l'iter legislativo. Alcune norme tengono specificamente conto delle transazioni commerciali via internet, in particolare quelle sui contratti conclusi dai consumatori. Tali norme mirano a proteggere il consumatore, tra l'altro nel mercato unico digitale, permettendogli di beneficiare di norme alle quali lo Stato membro in cui risiede abitualmente non può derogare. Unitamente alle nuove norme di diritto dei contratti applicabili all'acquisto di contenuto digitale stabilite nella presente proposta, le vigenti norme di diritto internazionale privato stabiliscono un quadro giuridico chiaro per gli acquisti e le vendite nel mercato digitale europeo, che tiene conto degli interessi sia dei consumatori sia delle imprese. La presente proposta legislativa pertanto non implica alcuna modifica dell'attuale quadro di diritto internazionale privato dell'Unione, compreso il regolamento (CE) n. 593/2008 (regolamento Roma I).

- **Coerenza con le altre politiche dell'Unione**

La strategia per il mercato unico digitale intende affrontare in modo olistico tutti i principali ostacoli allo sviluppo del commercio elettronico transfrontaliero nel mercato unico digitale. La proposta va inquadrata nel contesto di questo approccio olistico. La strategia comprende, tra l'altro, le iniziative concernenti la portabilità transfrontaliera dei contenuti, il ruolo delle piattaforme, la libera circolazione dei dati, l'iniziativa europea per le nuvole informatiche, gli oneri legati all'IVA e il processo di consegna dei pacchi. In particolare, nel contesto della portabilità transfrontaliera dei contenuti e dell'iniziativa europea per le nuvole informatiche, la strategia prevede azioni decisive per garantire la portabilità e l'interoperabilità dei contenuti, di importanza cruciale per la fornitura di contenuto digitale nell'UE. La strategia contempla inoltre le iniziative relative al controllo dell'osservanza e ai mezzi di tutela, ossia l'entrata in funzione della piattaforma di risoluzione delle controversie online<sup>12</sup> e la revisione del regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 2004, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori (regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori)<sup>13</sup>. In particolare la piena armonizzazione delle norme di diritto dei contratti nell'UE faciliterà il coordinamento delle misure di controllo dell'applicazione adottate dagli organismi incaricati della cooperazione per la tutela dei consumatori<sup>14</sup>. La proposta sarà inoltre coerente con il quadro generale dell'UE in materia di diritto d'autore e non pregiudicherà gli eventuali diritti e obblighi in base al diritto d'autore.

Infine, la protezione delle persone fisiche relativamente al trattamento dei dati personali è disciplinata dalla direttiva 1995/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati

---

Parlamento europeo e del Consiglio relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita online e di altri tipi di vendita a distanza di beni (SWD (2015) 275).

10 GU L 351 del 20.12.2012, pag. 1.

11 GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.

12 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).

13 GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

14 La presente direttiva intende modificare il regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori per aggiungere un riferimento della presente direttiva nell'allegato di detto regolamento che consenta misure di controllo dell'applicazione coordinate da parte dell'autorità preposte alla protezione dei consumatori nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

personali, nonché alla libera circolazione di tali dati<sup>15</sup>, e dalla direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 luglio 2002, sul trattamento dei dati personali e sulla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche<sup>16</sup>, che sono integralmente applicabili alla fornitura di contenuto digitale. Tali direttive istituiscono già un quadro giuridico nel settore dei dati personali nell'Unione. L'applicazione e l'attuazione della presente proposta devono avvenire nel pieno rispetto di tale quadro giuridico.

## **2. BASE GIURIDICA, SUSSIDIARIETÀ E PROPORZIONALITÀ**

### **• Base giuridica**

La presente proposta si basa sull'articolo 114 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea e il suo obiettivo principale è migliorare l'instaurazione e il funzionamento del mercato interno.

Quando forniscono contenuti digitali ai consumatori di altri Stati membri, le imprese devono conformarsi a diverse norme imperative di diritto contrattuale dei consumatori. I contratti per la fornitura di contenuto digitale sono classificati in modo diverso da uno Stato membro all'altro. A seconda dello Stato membro, tali contratti sono considerati contratti di vendita, contratti di servizi o contratti di noleggio. Inoltre, i contratti di fornitura di contenuto digitale sono talvolta classificati in modo diverso all'interno dello stesso Stato membro, a seconda del tipo di contenuti offerti<sup>17</sup>. Di conseguenza, per i contenuti digitali, i diritti e gli obblighi nazionali variano tra gli Stati membri così come i rimedi a disposizione dei consumatori. Mentre alcune di tali norme nazionali non rivestono carattere obbligatorio e possono essere modificate contrattualmente dalle parti, altre hanno carattere imperativo.

Inoltre, vari Stati membri hanno recentemente adottato o avviato lavori preparatori in vista dell'adozione di specifiche norme obbligatorie in materia di contratti di fornitura di contenuto digitale. Tali norme nazionali differiscono tuttavia per portata e contenuto. È inoltre prevedibile che altri Stati membri seguano la stessa tendenza. Se l'UE non intervenisse, le imprese si troverebbero quindi sempre più spesso di fronte a differenti norme imperative di diritto contrattuale dei consumatori per la fornitura di contenuti digitali.

La frammentazione esistente e quella futura costituisce un ostacolo per le imprese che desiderano vendere a livello transfrontaliero, in quanto devono sostenere dei costi connessi al diritto contrattuale. Le imprese non conoscono inoltre con certezza i loro diritti e obblighi. Ciò ha un'incidenza diretta sull'instaurazione e sul funzionamento del mercato interno e si ripercuotono negativamente sulla concorrenza. In considerazione della sua eterogeneità, il mercato online dei contenuti digitali sarebbe difficilmente in grado di superare tale frammentazione.

### **• Sussidiarietà (in caso di competenza non esclusiva)**

La proposta è conforme al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea.

Gli obiettivi della proposta non possono essere adeguatamente realizzati dagli Stati membri.

---

<sup>15</sup> GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31 [sarà sostituita dal regolamento generale sulla protezione dei dati.] e direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 luglio 2002, relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche).

<sup>16</sup> GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37.

<sup>17</sup> "Comparative Study on cloud computing contracts" (2014), DLA Piper, pagg. 33 e seguenti; "Analysis of the applicable legal frameworks and suggestions for the contours of a model system of consumer protection in relation to digital content contracts" Università di Amsterdam: Centre for the Study of European Contract Law (CSECL) Institute for Information Law (IViR); Amsterdam Centre for Law and Economics (ACLE) pag. 32 e seguenti.

Obiettivo generale dell'iniziativa è eliminare le barriere legate al diritto contrattuale dei consumatori nell'ambiente online e contribuire a istituire un vero e proprio mercato unico digitale a beneficio delle imprese e dei consumatori. Agendo di propria iniziativa, gli Stati membri non sarebbero sufficientemente in grado di eliminare gli ostacoli che esistono tra le legislazioni nazionali, mentre un'iniziativa a livello dell'Unione potrebbe meglio conseguire tale obiettivo.

Più specificamente, l'iniziativa mira a conferire ai consumatori diritti specifici in maniera coordinata e a garantire la certezza giuridica alle imprese che desiderano vendere i propri contenuti digitali in altri Stati membri. Quando elaborano norme specifiche per la fornitura di contenuto digitale, i singoli Stati membri non sarebbero individualmente in grado di garantire la coerenza complessiva della propria legislazione nazionale con quella degli altri Stati membri. Un'iniziativa a livello UE contribuirebbe quindi a garantire l'introduzione coerente di specifici diritti dei consumatori in materia di contenuti digitali.

Un'azione a livello dell'Unione risulterebbe più efficace di quella a livello nazionale.

Inoltre, l'iniziativa a livello dell'UE assicurerà l'applicazione coerente dei diritti dei consumatori e, al tempo stesso, lo stesso livello elevato di tutela per tutti i consumatori dell'Unione. Fornirà certezza giuridica alle imprese che intendono vendere i loro contenuti digitali in altri Stati membri. Tale iniziativa fornirà una base giuridica coerente per il coordinamento delle misure di controllo dell'applicazione in quanto la direttiva proposta sarà inclusa nell'allegato del regolamento (CE) n. 2006/2004<sup>18</sup> sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori. Inoltre, le misure di controllo dell'applicazione saranno ampiamente agevolate dalle proposte norme uniformi pienamente armonizzate. Sarà così rafforzata l'osservanza della legislazione dell'UE a beneficio dei consumatori dell'UE. Tale risultato può essere conseguito solo da un'azione a livello dell'UE.

- **Proporzionalità**

La proposta è conforme al principio di proporzionalità sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea, poiché si limita a quanto necessario per il conseguimento degli obiettivi.

La proposta non intende armonizzare tutti gli aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale; tra gli altri numerosi esempi, non sarà disciplinata la conclusione del contratto. Per contro, essa verte sull'armonizzazione a livello dell'Unione solo di quei diritti contrattuali essenziali e mirati dei consumatori dell'UE che sono fondamentali per le transazioni commerciali transfrontaliere online e che sono stati individuati come barriere al commercio da tutti i portatori di interesse e sono necessari per infondere fiducia ai consumatori nell'acquisto online all'estero. Inoltre, la scelta della forma giuridica di una direttiva anziché di un regolamento permetterà di limitare considerevolmente l'interferenza nel diritto nazionale (si veda la rubrica "Scelta dello strumento") in quanto lascia agli Stati membri la libertà di adattarne l'attuazione nel diritto nazionale.

- **Scelta dello strumento**

La Commissione presenta un pacchetto composto di due direttive di piena armonizzazione: una direttiva relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale, e una direttiva relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita online e di altri tipi di vendita a distanza di beni.

La scelta della forma giuridica della direttiva lascia agli Stati membri la libertà di adattarne l'attuazione nel diritto nazionale. Ad esempio, la proposta non determina se il contratto per la

---

<sup>18</sup>

GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

fornitura di contenuto digitale è considerato un contratto di vendita, di servizio, di noleggio o un contratto sui generis; tale aspetto è lasciato alla decisione degli Stati membri. Per poter spiegare direttamente i suoi effetti un regolamento richiederebbe un regime molto più dettagliato e completo rispetto a una direttiva. Di conseguenza, comporterebbe interferenze considerevolmente maggiori nel diritto nazionale. La scelta di un regolamento può inoltre compromettere l'adattabilità dello strumento alle esigenze future, dal momento che, contrariamente a una direttiva, dovrebbe contemplare un livello di dettaglio tale da non lasciare margine per adeguare l'attuazione delle norme pienamente armonizzate a un mercato in rapida evoluzione tecnologica e commerciale come quello dei contenuti digitali.

La scelta della piena armonizzazione porterà a norme semplici e moderne che elimineranno le barriere di diritto contrattuale e creeranno un quadro giuridico favorevole per le imprese, garantendo nel contempo il medesimo livello elevato di protezione dei consumatori in tutta l'UE.

Uno strumento non vincolante, come un contratto tipo volontario, non conseguirebbe l'obiettivo di migliorare l'instaurazione e il funzionamento del mercato interno. Gli operatori economici continuerebbero ad essere obbligati a rispettare le diverse norme imperative nazionali del paese di residenza del consumatore che prevedono un livello più elevato di protezione dei consumatori rispetto al contratto tipo, e pertanto continuerebbero a dover sostenere costi maggiori legati al diritto contrattuale.

### **3. RISULTATI DELLE VALUTAZIONI EX POST, DELLE CONSULTAZIONI DEI PORTATORI DI INTERESSI E DELLE VALUTAZIONI D'IMPATTO**

#### **• Consultazione dei portatori di interessi**

##### *Procedura di consultazione*

È stata elaborata una vasta strategia di consultazione per garantire un'ampia partecipazione durante tutto il ciclo politico dell'iniziativa. La strategia si è basata su una combinazione di consultazioni pubbliche mirate. La Commissione ha dato la possibilità di esprimersi a tutte le parti interessate<sup>19</sup> (imprese, consumatori, autorità nazionali, avvocati e accademici), onde ottenere una gamma di opinioni vasta ed equilibrata.

- Consultazione pubblica: una consultazione pubblica via internet aperta per 12 settimane ha ottenuto 189 risposte da parte di tutte le categorie di portatori di interessi di tutta l'UE.

- Consultazioni mirate: è stato creato un gruppo di consultazione dei portatori di interessi composto da 22 organizzazioni rappresentanti una vasta gamma di interessi. Il gruppo si è riunito 7 volte.

Da giugno ad agosto 2015 sono state inoltre condotte interviste approfondite con le imprese al fine di raccogliere dati sui costi legati al diritto contrattuale incontrati dalle imprese quando vendono all'estero.

Nel quadro della strategia sul mercato unico digitale, nel 2015 sono stati condotti due sondaggi, uno presso i consumatori<sup>20</sup> e uno presso le imprese<sup>21</sup>, al fine di raccogliere dati per identificare i principali ostacoli transfrontalieri al mercato unico digitale.

<sup>19</sup>

Per maggiori dettagli sulle consultazioni, si veda: [http://ec.europa.eu/justice/newsroom/contract/opinion/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/newsroom/contract/opinion/index_en.htm).

<sup>20</sup>

"Identifying the main cross-border obstacles to the Digital Single Market and where they matter most", GfK per la Commissione europea, 2015.

<sup>21</sup>

Flash Eurobarometro n. 413 "Companies engaged in online activities" (2015) [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_413\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_413_en.pdf).

Infine, nell'ambito di uno studio economico sui consumatori di contenuti digitali, i consumatori e le imprese sono stati invitati ad esprimersi sul tipo di problemi incontrati in relazione all'acquisto di contenuti digitali<sup>22</sup>.

- Consultazione degli Stati membri: tra giugno e ottobre 2015 sono stati organizzati tre workshop con gli Stati membri. Le questioni rilevanti sono state discusse anche con le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa durante la riunione del comitato di cooperazione per la tutela dei consumatori (aprile 2015) e con le autorità nazionali responsabili della politica dei consumatori durante la riunione della rete sulla politica dei consumatori (maggio 2015).

### *Sintesi dei risultati*

La maggioranza delle imprese ritiene necessaria un'azione dell'UE sotto forma di una piena armonizzazione; l'industria informatica e i professionisti legali sono più divisi. Anche le organizzazioni dei consumatori riconoscono la necessità di intervenire e sono favorevoli alla piena armonizzazione a condizione che sia garantito un livello elevato di protezione ai consumatori. La prospettiva di misure a livello di UE in materia di contenuti digitali è stata accolta con favore anche dalla maggioranza degli Stati membri, alcuni dei quali hanno precisato di preferire un'armonizzazione completa o un'armonizzazione completa mirata. Altri opterebbero invece per una migliore applicazione e una valutazione delle norme esistenti. Alcuni di essi esprimono l'esigenza di assicurare la coerenza tra le norme sulla vendita di beni e di contenuto digitale.

La maggior parte di coloro che hanno risposto ritiene opportuno includere solo i contratti tra le imprese e i consumatori. La maggioranza dei consumatori, gli Stati membri e i professionisti legali sono favorevoli a disciplinare non solo la vendita di contenuto digitale a fronte del pagamento di un prezzo ma anche in cambio di dati (personali e di altro tipo) forniti dai consumatori. Le imprese sono più divise su tale questione.

Per quanto riguarda il contenuto sostanziale delle norme, i consumatori e le professioni legali, sostengono che gli utenti dovrebbero poter porre fine al contratto come primo rimedio. Le imprese sottolineano che i fornitori di contenuti digitali dovrebbero poter scegliere di rendere conforme il contenuto digitale prima di accordare il diritto di risolvere il contratto. Per alcuni associazioni del settore delle tecnologie dell'informazione, i consumatori dovrebbero avere soltanto il diritto di recedere dal contratto e di ottenere un rimborso del prezzo, ma non quello di pretendere che il contenuto sia reso conforme, poiché ciò potrebbe rivelarsi troppo oneroso per gli operatori economici. Altre associazioni del settore delle tecnologie dell'informazione non ritengono che i rimedi in caso di non conformità siano adeguati per tutti i contenuti digitali. Gli Stati membri sono praticamente unanimi nel sostenere l'inclusione di tutti i rimedi già disponibili per i beni. La maggioranza dei partecipanti concorda sul fatto che gli operatori dovrebbero poter modificare le caratteristiche del contenuto digitale fornito a determinate condizioni (quali l'informazione preliminare del consumatore) e che i consumatori dovrebbero poter porre fine al contratto come primo rimedio.

- **Ricorso al parere di esperti**

Un gruppo di esperti sui contratti di cloud computing si è riunito sette volte, principalmente nel corso del 2014. Il gruppo di esperti è stato istituito nell'ambito della strategia europea in materia di cloud computing ed è composto di operatori e organizzazioni che rappresentano i fornitori di servizi di cloud computing e i loro clienti, oltre a esponenti delle professioni legali o accademici esperti in materia di contratti per il cloud computing e negli aspetti della protezione dei dati personali rilevanti per questo tipo di contratti.

---

22

"Economic study on consumer digital Content products", ICF International, 2015.



I contratti di cloud computing hanno svolto un ruolo particolarmente importante nell'individuare problemi contrattuali pertinenti alla presente direttiva. Tali questioni, che sono state discusse in modo approfondito dal Gruppo, vertono sulla qualità, la responsabilità o la modifica dei contratti<sup>23</sup>.

La Commissione si è basata su vari studi economici e giuridici, commissionati ai fini specifici di questa iniziativa o nel quadro della strategia per il mercato unico digitale<sup>24</sup>.

- **Valutazione d'impatto**

Il 16 ottobre 2015 il comitato per il controllo normativo ha espresso un parere iniziale sul progetto di valutazione d'impatto; quest'ultimo è stato modificato alla luce delle osservazioni del comitato ed è stato ripresentato. Il 9 novembre 2015 il comitato ha formulato un secondo parere con cui ha approvato il progetto di valutazione d'impatto con riserva di osservazioni<sup>25</sup>.

La relazione sulla valutazione d'impatto riveduta e una relazione esplicativa sono pubblicate assieme alle proposte<sup>26</sup>.

*Alternative strategiche esaminate*

Oltre ad esaminare le conseguenze della mancanza di modifiche strategiche, la valutazione d'impatto ha valutato le seguenti alternative strategiche: i) opzione 1: norme mirate pienamente armonizzate sul contenuto digitale e sui beni; ii) opzione 2: norme mirate pienamente armonizzate sul contenuto digitale e applicazione del diritto del paese dell'operatore economico combinata con le norme armonizzate vigenti sui beni; iii) opzione 3: norme mirate pienamente armonizzate sul contenuto digitale e nessun cambiamento strategico per i beni; iv) opzione 4: norme minime armonizzate sul contenuto digitale e nessun cambiamento strategico per i beni; v) opzione 5: contratto tipo europeo volontario combinato con un marchio di fiducia UE.

In base a un'analisi comparativa dell'impatto di tali opzioni la relazione sulla valutazione d'impatto è giunta alla conclusione che l'opzione 1 consegue meglio gli obiettivi strategici. Questa opzione riduce i costi legati al diritto contrattuale per gli operatori economici e facilita il commercio elettronico transfrontaliero. Le imprese potranno basarsi largamente sul loro diritto nazionale per effettuare vendite transfrontaliere, in quanto le principali norme pertinenti per gli scambi transfrontalieri saranno identiche in tutti gli Stati membri. Le nuove norme sui contenuti digitali potrebbero comportare determinati costi aggiuntivi per le imprese, tuttavia questi costi sarebbero limitati rispetto alla situazione attuale, grazie a norme pienamente armonizzate. Pertanto le nuove norme offriranno alle imprese certezza giuridica e un ambiente a loro favorevole. I consumatori disporranno di una chiara serie di diritti in tutta l'UE e si sentiranno quindi più sicuri nell'acquistare beni o nell'acquisire l'accesso a contenuti digitali oltre frontiera. Ciò consentirà di creare una situazione vantaggiosa tanto per le imprese quanto per i consumatori. La concorrenza aumenterà, il che comporterà un aumento

---

<sup>23</sup> Gruppo di esperti sui contratti di cloud computing — informazioni dettagliate sulla composizione del gruppo di esperti e i verbali delle riunioni sono disponibili al seguente indirizzo: [http://ec.europa.eu/justice/contract/cloud-computing/expert-group/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/cloud-computing/expert-group/index_en.htm).

<sup>24</sup> Si veda in particolare:

- "Identifying the main cross-border obstacles to the Digital Single Market and where they matter most", GfK per la Commissione europea, 2015.
- Indagine Eurostat sull'utilizzo delle TIC da parte di famiglie e singoli utenti (2014).
- "Comparative Study on cloud computing contracts" (2014), DLA Piper, pagg. 33 e seguenti; "Analysis of the applicable legal frameworks and suggestions for the contours of a model system of consumer protection in relation to digital content contracts" Università di Amsterdam: Centre for the Study of European Contract Law (CSECL) Institute for Information Law (IViR): Amsterdam Centre for Law and Economics (ACLE) pag. 32 e seguenti.
- Flash Eurobarometro n. 413 "Companies engaged in online activities" (2015) [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_413\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_413_en.pdf).
- "Economic study on consumer digital Content products", ICF International, 2015.

<sup>25</sup> Il parere del comitato per il controllo normativo è disponibile al seguente indirizzo: [http://ec.europa.eu/justice/contract/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/index_en.htm).

<sup>26</sup> La relazione sulla valutazione dell'impatto e la relativa sintesi sono disponibili alla pagina [http://ec.europa.eu/justice/contract/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/index_en.htm).

globale degli scambi e, di conseguenza, una maggiore e migliore scelta a prezzi più competitivi per i consumatori, con notevoli vantaggi macroeconomici per l'UE.

L'assenza di modifiche al settore politico non contribuirebbe a conseguire gli obiettivi del mercato unico digitale, e rischierebbe di avere ripercussioni economiche negative rispetto alla situazione attuale.

L'opzione 2 comporterebbe i vantaggi della piena armonizzazione delle norme sul contenuto digitale. Per i beni, l'opzione incoraggerebbe maggiormente le vendite transfrontaliere, dal momento che gli operatori potrebbero vendere i loro prodotti oltre frontiera basandosi interamente sul loro diritto nazionale. In certa misura, i consumatori potrebbero beneficiare di una scelta più ampia e di prezzi più bassi, ma non potrebbero più godere di un livello più elevato di tutela del consumatore di quello garantito dal loro diritto nazionale. Per contro, i consumatori potranno beneficiare di un livello più elevato di tutela dei consumatori garantito dal diritto del paese dell'operatore se a loro più favorevole rispetto al loro diritto nazionale su determinati aspetti.

L'opzione 3 avrebbe i vantaggi della piena armonizzazione delle norme sul contenuto digitale, ma rimarrebbero alcuni ostacoli posti dal diritto contrattuale al commercio transfrontaliero dei beni.

L'opzione 4 introdurrebbe diritti minimi per i consumatori per quanto riguarda i contratti di fornitura di contenuto digitale nell'UE e, di conseguenza, aumenterebbe in certa misura la fiducia dei consumatori. Gli Stati membri potrebbero adottare norme che accordano un livello di protezione più elevato. Tuttavia, questa opzione non consentirebbe di ridurre i costi per gli operatori economici, che sarebbero comunque costretti - vendendo in altri Stati membri - a rispettare diverse norme imperative nazionali di diritto contrattuale dei consumatori che accordano un livello più elevato di protezione dei consumatori.

L'opzione 5 potrebbe aiutare le imprese a vendere contenuti digitali in tutta l'UE e potrebbe fornire ai consumatori un livello soddisfacente di tutela, che dipenderebbe molto dal contenuto delle norme contrattuali tipo che dovrebbero essere concordate dagli operatori del settore e dal grado di uso e accettazione del marchio di fiducia da parte delle imprese dell'UE. I consumatori potrebbero sentirsi più sicuri nell'acquistare da operatori economici stranieri che hanno ricevuto il marchio di fiducia UE. Tuttavia gli operatori continuerebbero ad essere obbligati a rispettare le norme imperative nazionali del paese di residenza abituale del consumatore che prevedono un livello più elevato di tutela del consumatore rispetto alle norme contrattuali tipo, e pertanto continuerebbero a dover sostenere costi legati al diritto contrattuale.

#### *Principali ripercussioni della proposta*

La valutazione d'impatto prende in considerazione l'impatto di entrambe le proposte: quella di direttiva relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e quella di direttiva relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita online e di altri tipi di vendita a distanza di beni.

Le due proposte elimineranno le barriere agli scambi online transfrontalieri legate al diritto contrattuale, sia per i consumatori che per gli operatori economici. L'eliminazione di questi ostacoli costituirà un incentivo agli scambi transfrontalieri: se questi ostacoli verranno meno, altre 122 000 imprese venderanno online oltre frontiera. Le esportazioni intra UE aumenteranno di circa 1 miliardo di euro. Grazie alla maggiore concorrenza al dettaglio online, i prezzi al dettaglio caleranno in tutti gli Stati membri, con una media UE pari a -0,25%. In seguito a questa diminuzione dei prezzi e a una maggiore fiducia dei consumatori derivante dai diritti uniformi garantiti a livello UE, la domanda dei consumatori aumenterà. Il

consumo delle famiglie, che rispecchia il benessere dei consumatori, aumenterà in ogni Stato membro, con una media UE pari a + 0,23%, che corrisponde a circa 18 miliardi di euro. Un numero compreso tra 7,8 e 13 milioni di nuovi consumatori inizierà ad effettuare acquisti online transfrontalieri. L'importo medio speso ogni anno da ciascun acquirente transfrontaliero aumenterà di 40 euro. Questo aumento dell'offerta e della domanda avrà effetti diretti sulle principali variabili macroeconomiche di ciascuno Stato membro e dell'Unione nel suo complesso. Si prevede che il PIL complessivo reale dell'UE aumenti di circa 4 miliardi di euro l'anno.

*Chi è interessato e in che modo*

Le imprese dovranno sopportare i costi necessari per conformarsi alla nuova direttiva, ma in ultima analisi trarranno vantaggi maggiori dalle norme pienamente armonizzate per esportare beni e contenuto digitale in tutta l'UE. Le PMI non saranno esentate dalla nuova legislazione, perché altrimenti diminuirebbe la fiducia del consumatore nei loro confronti. Non vi è alcun motivo per tutelare meno il consumatore che acquista da una PMI anziché da un grande fornitore. Un'esenzione comprometterebbe anche i vantaggi per le PMI derivanti da un unico corpus di norme applicabili in tutta l'UE. Al contrario, l'iniziativa sarà particolarmente utile alle PMI, che risentono maggiormente dei costi necessari per adattare i loro contratti alle norme imperative di altri Stati membri e sono più spesso confinate al mercato interno rispetto ai loro concorrenti di maggiori dimensioni. Gli scambi transfrontalieri sono un canale molto importante per le PMI per beneficiare dei vantaggi delle economie di scala. Trovare clienti è difficile per le PMI. Nel contesto online sarà più facile, poiché internet consente di vendere online a costi inferiori rispetto al commercio offline.

- **Diritti fondamentali**

La proposta relativa alla fornitura di contenuto digitale avrà un impatto positivo su una serie di diritti sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea ("Carta"), in particolare l'articolo 38 sulla protezione dei consumatori e l'articolo 16 sulla libertà d'impresa.

Un corpus mirato di norme pienamente armonizzate per i contenuti digitali consentirà di raggiungere l'obiettivo di cui all'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali, rafforzando la protezione dei consumatori in tutta l'UE, dal momento che accorderà ai consumatori dell'UE diritti chiari e specifici al momento di acquisire l'accesso ai contenuti digitali a livello nazionale o da altri Stati membri.

L'introduzione di un corpus di norme pienamente armonizzate sugli aspetti chiave della fornitura di contenuto digitale contribuirà altresì a raggiungere l'obiettivo di cui all'articolo 16 della Carta, poiché le imprese potranno vendere più facilmente contenuto digitale nell'UE sia a livello nazionale che transnazionale. La loro capacità di espandere la propria attività sarà quindi rafforzata.

Infine, diritti contrattuali chiari contribuiranno a conseguire l'obiettivo dell'articolo 47 della Carta (diritto ad un ricorso effettivo) giacché potenzieranno la capacità di esercitare giudizialmente il diritto a un ricorso effettivo. Le nuove norme dovrebbero chiarire i rimedi disponibili in caso di controversie.

#### **4. INCIDENZA SUL BILANCIO**

La proposta non avrà alcuna incidenza sul bilancio.

## 5. ALTRI ELEMENTI

- **Piani di attuazione e disposizioni di monitoraggio, valutazione e comunicazione**

Gli Stati membri saranno tenuti a comunicare alla Commissione le misure di attuazione della direttiva relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale. Queste misure definiranno il testo della legislazione adottata dagli Stati membri. La Commissione monitorerà tali misure, al fine di assicurare che siano conformi alla direttiva.

La Commissione avvierà un esercizio di monitoraggio e valutazione per valutare l'efficacia della direttiva nel conseguire gli obiettivi in questione. I risultati della valutazione alimenteranno il processo di revisione che sarà condotto 5 anni dopo l'entrata in vigore della direttiva ed esaminerà l'efficacia della direttiva.

- **Documenti esplicativi**

Conformemente alla dichiarazione politica comune del 28 settembre 2011 degli Stati membri e della Commissione sui documenti esplicativi, gli Stati membri si sono impegnati ad accompagnare, in casi giustificati, la notifica delle loro misure di recepimento con uno o più documenti che chiariscano il rapporto tra gli elementi costitutivi di una direttiva e le parti corrispondenti degli strumenti nazionali di recepimento. Per quanto riguarda la presente direttiva, si ritiene che la trasmissione di tali documenti sia giustificata.

- **Spiegazione dettagliata delle disposizioni specifiche della proposta**

La proposta consta di 20 articoli.

L'articolo 1 definisce l'oggetto della direttiva, la piena armonizzazione di un corpus di norme fondamentali per i contratti di fornitura di contenuto digitale, e chiarisce che la direttiva contiene norme sulla conformità del contenuto digitale, i rimedi a disposizione dei consumatori in caso di difetto di conformità del contenuto digitale al contratto, e alcuni aspetti riguardanti il diritto di recedere da un contratto a lungo termine e la modifica del contenuto digitale.

L'articolo 2 contiene un elenco di definizioni dei termini usati nella direttiva. Alcune definizioni sono riprese dall'attuale *acquis*, quali la definizione di consumatore, o dalla proposta di regolamento relativo a un diritto comune europeo della vendita. Altre definizioni riflettono le specificità dei contenuti digitali e la rapida evoluzione tecnologica e commerciale del settore. Per esempio, la definizione di contenuto digitale è intenzionalmente ampia e include tutti i tipi di contenuti digitali, inclusi, ad esempio, film, scaricati o visionati in web streaming, i media sociali o i file di modellizzazione visiva necessari nel contesto della stampa in 3D, in modo da rimanere valido anche per gli sviluppi futuri ed evitare distorsioni della concorrenza e creare condizioni di parità.

L'articolo 3 stabilisce, in funzione dell'oggetto, il campo di applicazione personale e materiale della direttiva. La direttiva riguarda solo le operazioni tra imprese e consumatori. I problemi di diritto contrattuale nelle relazioni tra imprese, in particolare in relazione alle specifiche esigenze delle PMI, sono stati riconosciuti nella strategia per il mercato unico digitale e saranno analizzati nel contesto di altre azioni annunciate nella strategia. La direttiva contempla la fornitura di tutti i tipi di contenuto digitale e non solo la fornitura di contenuto digitale a fronte del pagamento di un prezzo ma anche la fornitura in cambio di dati (personali e di altra natura) forniti dai consumatori, salvo nel caso in cui i dati siano raccolti al solo scopo di soddisfare i obblighi di legge. La direttiva non contempla i servizi in cui l'intervento umano costituisce una componente predominante o i contratti che disciplinano servizi settoriali specifici, quali i servizi sanitari, il gioco d'azzardo o i servizi finanziari. L'articolo 3 chiarisce anche che, in caso di conflitto tra la direttiva e un altro atto dell'Unione, quest'ultimo

prevale. In particolare, precisa che la direttiva non pregiudica le norme sulla protezione dei dati. Infine, precisa che la direttiva non pregiudica le disposizioni nazionali relative ad aspetti non disciplinati dalla stessa, come ad esempio le norme nazionali che prevedono obblighi del consumatore nei confronti del fornitore di contenuto digitale o che disciplinano la qualifica, la formazione e la validità dei contratti.

L'articolo 4 stabilisce che la direttiva proposta è una direttiva di piena armonizzazione. Vieta agli Stati membri, nel suo ambito di applicazione, di adottare o mantenere in vigore disposizioni legislative che impongono obblighi minori o eccedenti quelli introdotti dalla direttiva. Dal combinato disposto dell'articolo 4 e dell'articolo 1 discende che nei settori non inclusi nel campo di applicazione della presente direttiva gli Stati membri sono liberi di proporre soluzioni a livello nazionale.

L'articolo 5 precisa le modalità e i tempi della fornitura di contenuto digitale. Il contenuto digitale deve essere fornito al consumatore o a un terzo che gestisce un impianto fisico o virtuale che consente il trattamento, l'accesso o la trasmissione di contenuti digitali al consumatore finale e con il quale il consumatore ha un rapporto contrattuale. Come regola generale, il contenuto digitale dovrebbe essere fornito istantaneamente a meno che le parti non decidano diversamente.

L'articolo 6 contiene un misto di criteri di conformità al contratto e alle norme applicabili rispetto ai quali è valutata la qualità del contenuto digitale. Il contenuto digitale deve innanzitutto essere conforme a quanto promesso nel contratto. In assenza di tali parametri espliciti, la conformità del contenuto digitale deve essere valutata sulla base di un criterio oggettivo, ossia l'idoneità allo scopo per il quale il contenuto digitale dalle medesime caratteristiche sarebbe normalmente utilizzato. L'articolo 6 chiarisce inoltre che quando è fornito per un determinato tempo, il contenuto digitale deve essere conforme al contratto per tutta la durata contrattuale e che la versione di un contenuto digitale fornita al consumatore deve anche essere la versione più recente disponibile al momento della conclusione del contratto.

L'articolo 7 spiega che un difetto di conformità del contenuto digitale, derivante da un'errata integrazione nell'hardware e nel software del consumatore dovrebbe configurare un difetto di conformità del contenuto digitale, se i motivi dell'errata integrazione rientrano nella sfera del fornitore.

L'articolo 8 contiene un ulteriore criterio di conformità in base al quale il contenuto digitale deve essere privo di diritti di terzi, compresi quelli basati sulla proprietà intellettuale.

L'articolo 9 impone l'onere della prova dell'assenza di difetti di conformità al fornitore, salvo quando l'ambiente digitale del consumatore non è compatibile con il contenuto digitale. L'inversione dell'onere della prova non ha limiti di tempo, in quanto il contenuto digitale non è soggetto ad usura. L'articolo 9 dispone che il consumatore collabora con il fornitore per consentire a quest'ultimo di verificare l'ambiente digitale del consumatore. L'obbligo di collaborazione è limitato ai mezzi tecnicamente disponibili al fornitore che sono meno intrusivi.

L'articolo 10 stabilisce i casi di responsabilità del fornitore nei confronti del consumatore, vale a dire quando il contenuto digitale non è conforme al contratto, o il fornitore ha completamente omesso di fornire il contenuto digitale. Dato che il contenuto digitale può essere fornito per un determinato tempo, il fornitore dovrebbe anche essere responsabile per l'eventuale non conformità che si verificasse durante tale periodo.

L'articolo 11 riconosce al consumatore il diritto di recedere immediatamente dal contratto se il fornitore ha completamente omesso di fornire il contenuto digitale di cui all'articolo 5.

L'articolo 12 elenca i rimedi a disposizione del consumatore in caso di problemi di fornitura o difetto di conformità del contenuto digitale. In un primo tempo, il consumatore ha il diritto di chiedere il ripristino della conformità del contenuto digitale entro un termine ragionevole e senza eccessivi disagi e senza incorrere in alcun costo. In un secondo tempo, il consumatore ha il diritto di ottenere una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto se il difetto di conformità attiene alle prestazioni principali.

L'articolo 13 stabilisce in dettaglio le conseguenze della risoluzione del contratto per difetto di conformità del contenuto digitale. Ad esempio, dispone che il fornitore è tenuto a rimborsare il prezzo o, se la controprestazione consisteva in dati, a non utilizzare tali dati né qualsiasi altra informazione che il consumatore ha fornito in cambio del contenuto digitale. Esso chiarisce inoltre che il consumatore deve anche astenersi dall'utilizzare ulteriormente il contenuto digitale dopo la risoluzione del contratto.

L'articolo 14 stabilisce il diritto al risarcimento del danno limitato ai casi in cui il danno è stato causato al contenuto digitale e all'hardware del consumatore. Tuttavia, in base all'articolo, sono gli Stati membri a stabilire le modalità di esercizio del diritto al risarcimento dei danni.

L'articolo 15 elenca le condizioni, quali il previo consenso e la previa informazione del consumatore o il diritto del consumatore di recedere dal contratto, in base al quale il fornitore può modificare il contratto di fornitura di contenuto digitale, per quanto riguarda gli elementi principali della prestazione.

L'articolo 16 stabilisce le condizioni alle quali il consumatore ha il diritto di recedere da contratti conclusi per una durata indeterminata o per una durata superiore a 12 mesi e, quindi, di cambiare fornitore. Ad esempio, il consumatore ne dà comunicazione al fornitore 14 giorni prima della data in cui la risoluzione diventa effettiva. L'articolo 16 descrive inoltre le conseguenze della risoluzione del contratto a lungo termine. dispone inoltre che il fornitore è tenuto a non utilizzare i dati né qualsiasi altra informazione che il consumatore ha fornito in cambio del contenuto digitale.

L'articolo 17 accorda al fornitore un diritto di regresso nel caso di un atto o omissione da parte di una persona a monte della catena di operazioni commerciali che ha determinato la responsabilità del fornitore per i difetti di conformità o mancata fornitura verso il consumatore. Le modalità di esercizio di questo diritto devono essere disciplinate dalla legislazione nazionale degli Stati membri.

L'articolo 18 fa obbligo agli Stati membri di provvedere a che esistano mezzi adeguati ed efficaci per assicurare il rispetto delle disposizioni della presente direttiva.

L'articolo 19 contiene la clausola relativa al carattere vincolante delle norme di diritto contrattuale dei consumatori, vale a dire che qualsiasi deroga alle prescrizioni contenute nella direttiva a danno del consumatore non è vincolante per il consumatore.

L'articolo 20 dispone le modifiche di altri atti legislativi dell'UE. modifica la direttiva 1999/44/CE al fine di evitare sovrapposizioni tra i due strumenti. L'articolo 20 aggiunge anche un riferimento alla presente direttiva nell'allegato del regolamento (CE) n. 2006/2004 in modo da facilitare la cooperazione transnazionale in materia di attuazione della presente direttiva così come un riferimento alla presente direttiva nell'allegato I della direttiva 2009/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>27</sup>, in modo da garantire che siano protetti gli interessi collettivi dei consumatori stabiliti nella presente direttiva.

L'articolo 21 stabilisce il termine per la trasposizione da parte degli Stati membri.

---

<sup>27</sup>

GU L 110 dell'1.5.2009, pag. 30.

L'articolo 22 stabilisce l'obbligo per la Commissione di riesaminare l'applicazione della presente direttiva entro 5 anni dalla sua entrata in vigore.

L'articolo 23 specifica la data di entrata in vigore della direttiva.

L'articolo 24 specifica i destinatari della direttiva.

Proposta di

**DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

**relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale**

(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<sup>28</sup>,  
deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,  
considerando quanto segue:

- (1) Il potenziale di crescita del commercio elettronico non è ancora stato sfruttato pienamente. La Strategia per il mercato unico digitale in Europa<sup>29</sup> affronta in modo olistico i principali ostacoli allo sviluppo del commercio elettronico transfrontaliero nell'Unione al fine di liberare tale potenziale. Per promuovere l'economia digitale dell'Unione e stimolare la crescita globale è necessario garantire ai consumatori un migliore accesso ai contenuti digitali e agevolare le imprese che li forniscono.
- (2) Se si vuole instaurare un autentico mercato unico digitale, è necessario armonizzare determinati aspetti concernenti i contratti di fornitura di contenuto digitale, prendendo come riferimento un livello elevato di protezione dei consumatori.
- (3) Le disparità tra le norme imperative nazionali di diritto contrattuale dei consumatori e la mancanza di chiare norme di diritto contrattuale sono tra i principali ostacoli allo sviluppo dell'offerta di contenuti digitali, nel cui settore esistono pochissime norme specifiche a livello dell'Unione. Se vendono contenuti digitali oltre frontiera le imprese devono affrontare costi aggiuntivi imputabili alla diversità delle normative nazionali di diritto contrattuale dei consumatori e all'incertezza giuridica. Le imprese devono inoltre sostenere i costi per adeguare i loro contratti alle specifiche norme imperative in materia di fornitura di contenuto digitale che sono già state introdotte in alcuni Stati membri e che creano disparità nel campo di applicazione e nel contenuto tra le specifiche norme nazionali che disciplinano tali contratti. Negli Stati membri in cui non esistono ancora norme specifiche per la fornitura di contenuto digitale, gli operatori economici che desiderano vendere oltre frontiera si scontrano, spesso, all'incertezza di non sapere quali norme si applicano al contenuto digitale nello Stato membro verso il quale intendono esportare, né qual è il loro contenuto o se siano obbligatorie.

---

<sup>28</sup>

GU C , , pag. .

<sup>29</sup>

COM (2015) 192 final..



- (4) I consumatori non si sentono al sicuro quando fanno acquisti transfrontalieri, in particolare quando acquistano online. I principali motivi di tale mancanza di fiducia è l'incertezza circa i diritti contrattuali essenziali e la mancanza di un chiaro quadro contrattuale per il contenuto digitale. Molti consumatori di contenuti digitali incontrano problemi relativi alla qualità dei contenuti digitali o all'accesso agli stessi. Può capitare, ad esempio, che ricevano contenuti digitali errati o difettosi, oppure che non riescano ad accedere ai contenuti digitali stessi. Di conseguenza, i consumatori subiscono danni che sono di natura sia finanziaria che non finanziaria.
- (5) Al fine di ovviare a questi problemi, le imprese e i consumatori dovrebbero poter contare su norme pienamente armonizzate in materia di fornitura di contenuto digitale, che stabiliscano diritti contrattuali a livello dell'Unione, fondamentali per questo tipo di operazioni economiche.
- (6) L'introduzione, in tutti gli Stati membri, di norme pienamente armonizzate in materia di diritto contrattuale dei consumatori renderà più facile per le imprese offrire contenuti digitali transfrontalieri. Esse disporranno di un quadro stabile di diritto contrattuale per la vendita online o per altri tipi di vendita a distanza verso altri Stati membri. Le norme, specifiche per il contenuto digitale, pienamente armonizzate in tutta l'UE, porranno fine alla complessità generata dalle diverse norme nazionali attualmente applicabili ai contratti di fornitura di contenuto digitale. Esse eviteranno inoltre la frammentazione giuridica che altrimenti deriverebbe da nuove legislazioni nazionali intese a disciplinare specificamente i contenuti digitali.
- (7) I consumatori beneficeranno di diritti pienamente armonizzati nel settore del contenuto digitale, con un elevato livello di protezione. Essi potranno avvalersi di diritti chiaramente definiti quando ricevono contenuti digitali o vi accedono da altre parti dell'UE. Ciò rafforzerà la loro fiducia nell'acquisto di contenuti digitali e contribuirà anche a ridurre i danni che i consumatori attualmente subiscono, grazie all'introduzione di una serie di diritti chiari che consentiranno loro di affrontare i problemi connessi ai contenuti digitali.
- (8) La presente direttiva mira alla completa armonizzazione di un corpus di norme fondamentali non ancora stabilite a livello dell'Unione. Essa dovrebbe pertanto comprendere norme sulla conformità del contenuto digitale, i rimedi a disposizione dei consumatori in caso di difetto di conformità del contenuto digitale con il contratto e alcune modalità per l'esercizio di tali rimedi. È necessario che la presente direttiva armonizzi inoltre determinati aspetti riguardanti il diritto di recedere da un contratto a lungo termine, così come la modifica del contenuto digitale.
- (9) Armonizzando pienamente tutte le prescrizioni inerenti agli aspetti che disciplina, la presente direttiva impedisce che, nel suo ambito di applicazione, gli Stati membri impongano ulteriori prescrizioni formali o sostanziali, ad esempio il periodo entro il quale si deve manifestare il difetto di conformità, l'obbligo per il consumatore di notificare al fornitore il difetto di conformità entro un periodo determinato o l'obbligo per il consumatore di pagare l'utilizzo del contenuto digitale fino al momento della risoluzione del contratto per difetto di conformità al contratto.
- (10) La presente direttiva non dovrebbe pregiudicare le disposizioni nazionali relative ad aspetti che non sono disciplinati dalla stessa, come ad esempio le norme nazionali che prevedono obblighi del consumatore nei confronti del fornitore di contenuto digitale o che disciplinano la qualifica, la formazione e la validità dei contratti o la liceità del contenuto. Gli Stati membri dovrebbero inoltre rimanere liberi di stabilire norme sulle condizioni dettagliate dell'esercizio dei diritti, quali il diritto al risarcimento dei danni

non contemplati dalla direttiva, o norme che disciplinano le conseguenze della risoluzione del contratto, applicabili in aggiunta alle norme sulla restituzione previste dalla presente direttiva.

- (11) La presente direttiva dovrebbe affrontare i problemi trasversalmente alle diverse categorie di contenuti digitali e alla loro fornitura. Per tener conto dei rapidi sviluppi tecnologici e preservare il carattere evolutivo del concetto di "contenuto digitale", è opportuno che nella presente direttiva tale concetto assuma un'accezione più ampia rispetto alla direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>30</sup>. In particolare esso dovrebbe contemplare i servizi che consentono la creazione, la trasformazione o la memorizzazione dei dati. Benché esistano numerosi modi per fornire il contenuto digitale, come la trasmissione su un supporto durevole, lo scaricamento effettuato dal consumatore sui propri dispositivi, la trasmissione in streaming, l'autorizzazione all'accesso a capacità di memorizzazione di contenuto digitale o l'accesso all'uso dei media sociali, la presente direttiva dovrebbe applicarsi a tutti i contenuti digitali indipendentemente dal supporto utilizzato per la loro trasmissione. Non è opportuno operare distinzioni tra le diverse categorie in questo mercato in rapida evoluzione tecnologica perché sarebbe praticamente impossibile evitare discriminazioni tra i fornitori. Devono essere garantite condizioni di parità tra i fornitori di diverse categorie di contenuti digitali. Tuttavia, la presente direttiva non dovrebbe applicarsi al contenuto digitale che è incorporato nei prodotti in modo tale da esserne parte integrante e le cui funzioni sono subordinate alle principali funzionalità di tali prodotti.
- (12) Per rispondere alle aspettative dei consumatori e garantire un quadro giuridico semplice e chiaro per i fornitori di contenuti digitali offerti su un supporto durevole, in relazione ai requisiti di conformità e ai rimedi a disposizione dei consumatori in caso di non conformità, la presente direttiva dovrebbe applicarsi a beni quali DVD e CD, che incorporano il contenuto digitale in modo tale da essere solo i vettori del contenuto digitale. È opportuno che la direttiva si applichi al contenuto digitale fornito su un supporto durevole, indipendentemente dal fatto che esso sia venduto a distanza o "faccia a faccia", per evitare la frammentazione tra i diversi canali di distribuzione. La direttiva 2011/83/UE deve continuare ad applicarsi a tali beni, compresi agli obblighi relativi alla consegna dei beni, i rimedi in caso di mancata consegna e alla natura del contratto in base al quale tali beni sono forniti. La presente direttiva lascia inoltre impregiudicato il diritto di distribuzione applicabile a tali beni in base alla legislazione sul diritto d'autore.
- (13) Nell'economia digitale, gli operatori del mercato tendono spesso e sempre più a considerare le informazioni sulle persone fisiche beni di valore comparabile al denaro. I contenuti digitali sono spesso forniti non a fronte di un corrispettivo in denaro ma di una controprestazione non pecuniaria, vale a dire consentendo l'accesso a dati personali o altri dati. Tali specifici modelli commerciali si applicano in diverse forme in una parte considerevole del mercato. Introdurre una differenziazione a seconda della natura della controprestazione significherebbe discriminare alcuni modelli commerciali e incoraggerebbe in modo ingiustificato le imprese ad orientarsi verso l'offerta di contenuti digitali contro la messa a disposizione di dati. Vanno garantite condizioni di parità eque. Inoltre, è possibile che una cattiva prestazione del contenuto digitale fornito in cambio di una controprestazione non pecuniaria abbia ripercussioni sugli interessi economici dei consumatori. L'applicabilità delle disposizioni della

---

30

GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64.

presente direttiva non dovrebbe pertanto dipendere dal pagamento o meno di un prezzo per il contenuto digitale in questione.

- (14) Per quanto riguarda la fornitura di contenuto digitale non in cambio del pagamento di un prezzo ma di una controprestazione non pecuniaria, la presente direttiva dovrebbe applicarsi solo ai contratti in cui il fornitore richiede dati, quali il nome e l'indirizzo e-mail o foto e il consumatore glieli fornisce attivamente, in modo diretto o indiretto, ad esempio attraverso una procedura di registrazione individuale o sulla base di un contratto che consente l'accesso alle fotografie dei consumatori. La presente direttiva non dovrebbe applicarsi alle situazioni in cui il fornitore raccoglie i dati necessari affinché il contenuto digitale funzioni in conformità al contratto, ad esempio la localizzazione geografica se tale dato è necessario per il corretto funzionamento di un'applicazione mobile, o al solo scopo di soddisfare obblighi di legge, ad esempio nei casi in cui la registrazione del consumatore è obbligatoria ai fini di sicurezza e di identificazione. La presente direttiva non dovrebbe nemmeno applicarsi a situazioni in cui il fornitore raccoglie le informazioni, compresi i dati personali, quali l'indirizzo IP, o altre informazioni generate automaticamente, ad esempio le informazioni raccolte e trasmesse mediante un cookie, senza che il consumatore le fornisca attivamente, anche se accetta il cookie. Inoltre non dovrebbe essere applicata alle situazioni in cui il consumatore è esposto a messaggi pubblicitari esclusivamente al fine di ottenere l'accesso ai contenuti digitali.
- (15) Il contenuto generato dai consumatori dovrebbe essere trattato alla stessa stregua di ogni altro contenuto digitale che il consumatore fornisce o memorizza per tutta la durata del contratto, quali musica e giochi, immagini, file video o applicazioni. Il contenuto generato dai consumatori comprende un'ampia gamma di esempi: che include immagini digitali, file video e audio, blog, forum di discussione, formati di testo collaborativi, chat, post, tweet, log, podcast, contenuti creati su dispositivi mobili, contenuti creati nel contesto di ambienti virtuali online, le sitografie e le valutazioni di contenuti on line.
- (16) Al fine di garantire un insieme comune di diritti dei consumatori e parità di condizioni per le imprese, i consumatori dovrebbero poter ricorrere agli stessi rimedi in caso di contenuto digitale non conforme al contratto, indipendentemente dal modo in cui il contenuto è stato creato. Di conseguenza è opportuno che la direttiva si applichi ai contratti intesi a sviluppare contenuti digitali che soddisfano le specifiche esigenze del consumatore, inclusi i software realizzati su misura. La presente direttiva dovrebbe altresì applicarsi alla fornitura di file di modellizzazione visiva necessari nel contesto della stampa in 3D. Tuttavia la presente direttiva non dovrebbe disciplinare l'uso di prodotti realizzati con la tecnologia di stampa in 3D, né i danni loro causati.
- (17) Il contenuto digitale è molto rilevante nel contesto dell'Internet degli oggetti. Tuttavia è opportuno affrontare le questioni di responsabilità specifiche all'Internet degli oggetti, inclusa la responsabilità per i dati e i contratti M2M (da macchina a macchina), in modo separato.
- (18) I contratti possono contenere condizioni generali del fornitore che devono essere accettate dal consumatore. Per alcuni contenuti digitali, i fornitori spesso descrivono il servizio e gli obiettivi misurabili in un accordo sul livello dei servizi. Questi accordi sul livello dei servizi sono in genere allegati al contratto principale e costituiscono una componente importante del rapporto contrattuale tra il fornitore e il consumatore. Essi dovrebbero rientrare nella definizione di contratto nell'ambito della presente direttiva e quindi conformarsi alle norme in essa stabilite.

- (19) La presente direttiva dovrebbe applicarsi soltanto ai servizi il cui oggetto principale è la fornitura di contenuto digitale. Pertanto, la direttiva non dovrebbe applicarsi ai servizi che hanno per oggetto una prestazione personale del fornitore e in cui i supporti digitali servono soltanto ai fini d'accesso o di trasmissione, ad esempio una traduzione effettuata da una persona o altri servizi di consulenza professionale in cui soltanto il risultato del servizio è fornito al consumatore attraverso un supporto digitale.
- (20) Qualora, in virtù di un contratto o un gruppo di contratti, il fornitore offre il contenuto digitale in combinazione con altri servizi quali servizi o prodotti di telecomunicazione che non servono soltanto da vettore del contenuto digitale, la presente direttiva dovrebbe applicarsi soltanto alla componente relativa al contenuto digitale di tale pacchetto. Le altre componenti dovrebbero essere disciplinate dalla legge applicabile.
- (21) La presente direttiva non dovrebbe concernere gli aspetti della fornitura di contenuto digitale relativi al diritto d'autore e agli altri diritti di proprietà intellettuale. Pertanto, vanno fatti salvi eventuali diritti ed obblighi derivanti dal diritto d'autore e da altre norme sulla proprietà intellettuale.
- (22) La tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali è disciplinata dalla direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>31</sup> e dalla direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, che sono pienamente applicabili nell'ambito dei contratti di fornitura di contenuto digitale<sup>32</sup>. Tali direttive istituiscono già un quadro giuridico nel settore dei dati personali nell'Unione. L'attuazione e l'applicazione della presente direttiva devono avvenire nel pieno rispetto di tale quadro giuridico.
- (23) I contenuti digitali possono raggiungere i consumatori attraverso diversi canali. È opportuno fissare norme semplici e chiare per quanto riguarda le modalità e i tempi di esecuzione dell'obbligo contrattuale principale del fornitore che consiste nel fornire contenuto digitale al consumatore. Considerando che il fornitore non è, in linea di principio, responsabile degli atti o delle omissioni di un fornitore di servizi Internet o di una piattaforma elettronica scelta dal consumatore per ricevere il contenuto digitale, dovrebbe essere sufficiente per il fornitore fornire il contenuto digitale a detto terzo. Per quanto riguarda il momento della fornitura, in linea con le prassi di mercato e le possibilità tecniche, il contenuto digitale dovrebbe essere fornito immediatamente, a meno che le parti non decidano di convenire diversamente allo scopo di adeguarsi ad altri modelli commerciali.
- (24) Al fine di promuovere l'innovazione nel mercato unico digitale e adattarsi agli sviluppi tecnologici insiti nella rapida evoluzione delle caratteristiche dei contenuti digitali, è giustificato che il contenuto digitale sia, soprattutto, conforme a quanto concordato nel contratto.
- (25) Nel caso in cui il contratto non contenga criteri sufficientemente chiari e completi per verificare la conformità del contenuto digitale al contratto, è necessario stabilire obiettivi criteri di conformità per garantire che i consumatori non siano privati dei loro diritti. In tali casi la conformità al contratto dovrebbe essere valutata alla luce della finalità per la quale è abitualmente utilizzato un contenuto digitale dalle medesime caratteristiche.
- (26) Per sua natura, il contenuto digitale deve interagire con altre apparecchiature digitali per funzionare correttamente; l'interoperabilità dovrebbe pertanto far parte dei criteri

---

31

GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31 [sarà sostituita dal regolamento generale sulla protezione dei dati, una volta adottato].

32

GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37.

di conformità. In particolare, deve interagire con l'hardware, comprese la velocità del processore e le caratteristiche della scheda grafica, e con il software, compresi una versione specifica del sistema operativo o uno specifico lettore multimediale. Il concetto di funzionalità dovrebbe riferirsi ai modi in cui il contenuto digitale può essere utilizzato; dovrebbe inoltre fare riferimento all'assenza o alla presenza di restrizioni tecniche, quali la protezione tramite la gestione dei diritti digitali o i codici regionali.

- (27) Benché apportino significativi vantaggi, i servizi e le tecnologie basati sui dati presentano anche alcune criticità. Come riconosciuto dalla strategia per il mercato unico digitale, un elevato livello di sicurezza delle reti e dell'informazione in tutta l'Unione europea è essenziale per garantire il rispetto dei diritti fondamentali, quali il diritto alla tutela della vita privata e dei dati personali, accrescere la dimestichezza degli utenti e rafforzare la fiducia dei consumatori nell'economia digitale. Con la crescente pervasività del software, anche qualità come l'affidabilità, la sicurezza e l'adattabilità all'evoluzione delle esigenze stanno diventando preoccupazioni principali. Di conseguenza, è sempre più importante che tali servizi e tecnologie basati sui dati contribuiscano, in misura proporzionata al ruolo e alla funzione che tali tecnologie svolgono, a garantire queste qualità. In particolare, la qualità - in termini di affidabilità e sicurezza - sta diventando una preoccupazione importante per i servizi innovativi e compositi, che dipendono dall'interconnessione di sistemi diversi in settori differenti.
- (28) Nell'applicare le disposizioni della presente direttiva, i fornitori dovrebbero avvalersi di norme, specifiche tecniche aperte, buone pratiche e codici di condotta, anche per quanto riguarda il formato dei dati comunemente utilizzati per recuperare i contenuti generati dall'utente o qualsiasi altro contenuto fornito dal consumatore, indipendentemente dal fatto che siano istituiti a livello internazionale, europeo o di uno specifico settore industriale. In questo contesto, la Commissione può considerare di promuovere l'elaborazione di norme europee e internazionali e la redazione di un codice di condotta per le associazioni di categoria e le altre organizzazioni rappresentative che potrebbero sostenere l'attuazione uniforme della direttiva.
- (29) Molti tipi di contenuti digitali sono forniti per un certo periodo di tempo. Ad esempio, i consumatori accedono ai servizi di cloud per un certo tempo. Risulta quindi importante assicurare che il contenuto digitale sia conforme al contratto per tutta la sua durata. Inoltre, in considerazione dei frequenti miglioramenti apportati ai contenuti digitali, segnatamente attraverso gli aggiornamenti, la versione di un contenuto digitale fornito al consumatore dovrebbe essere la più recente disponibile al momento della conclusione del contratto.
- (30) Per funzionare correttamente, i contenuti digitali devono essere correttamente integrati nell'ambiente di software e hardware del consumatore. Se la non conformità al contratto di contenuto digitale derivasse da un'errata integrazione, questa dovrebbe essere considerata un difetto di conformità al contratto di contenuto digitale stesso, nel caso in cui l'integrazione è stata effettuata dal fornitore o sotto il suo controllo o dal consumatore sulla base di istruzioni per l'integrazione del fornitore e l'errata integrazione deriva da una carenza delle istruzioni necessarie per l'integrazione. In tale ipotesi, l'origine del difetto di conformità rientra nella sfera del fornitore.
- (31) La conformità dovrebbe fare riferimento sia ai difetti materiali sia ai vizi giuridici. I diritti di terzi potrebbero effettivamente impedire al consumatore di godere del contenuto digitale o di alcune sue componenti conformemente al contratto qualora fossero violati tali diritti di terzi e se il terzo costringesse, legittimamente, il fornitore a

cessare ogni violazione di tali diritti e a interrompere l'offerta del contenuto digitale in questione. I vizi giuridici rivestono particolare importanza per il contenuto digitale, che, per sua natura, è oggetto di diritti di proprietà intellettuale. Pertanto, il fornitore deve essere tenuto a garantire che il contenuto digitale è libero da qualsiasi diritto di un terzo, per esempio di un diritto d'autore relativo al contenuto digitale, che impedisce al consumatore di godere del contenuto digitale conformemente al contratto.

- (32) Data la natura specifica dei contenuti digitali, la loro elevata complessità e il fatto che il fornitore ha una migliore conoscenza e l'accesso al know-how, alle informazioni tecniche e all'assistenza tecnica di alto livello, è il fornitore che si trova nelle condizioni più favorevoli, rispetto al consumatore, per conoscere i motivi che rendono il contenuto digitale non conforme a quanto previsto dal contratto. Il fornitore gode anche della posizione migliore per valutare se il difetto di conformità al contratto sia dovuto a incompatibilità dell'ambiente digitale del consumatore con i requisiti tecnici del contenuto digitale. Pertanto, in caso di controversia, spetta al fornitore dimostrare che il contenuto digitale è conforme a quanto previsto dal contratto, a meno che il fornitore dimostri che l'ambiente digitale del consumatore non è compatibile con il contenuto digitale. Solamente nel caso in cui il fornitore dimostri che l'ambiente digitale del consumatore non è compatibile con l'interoperabilità e altri requisiti tecnici, spetterebbe al consumatore dimostrare che il contenuto digitale non è conforme al contratto.
- (33) Fatti salvi i diritti fondamentali alla protezione della vita privata, compresa la riservatezza delle comunicazioni e la protezione dei dati personali del consumatore, il consumatore dovrebbe cooperare con il fornitore per consentirgli di verificare il suo ambiente digitale con mezzi che siano il meno intrusivi possibile e che, nella fattispecie, siano a disposizione di entrambe le parti. In molti casi ciò può avvenire trasmettendo al fornitore segnalazioni di incidenti generate automaticamente o informazioni dettagliate sulla connessione Internet del consumatore. Solo in circostanze eccezionali e debitamente giustificate in cui, anche facendo il miglior uso di tutti i mezzi possibili non esiste altra soluzione, ciò può avvenire anche consentendo l'accesso virtuale all'ambiente digitale del consumatore. Tuttavia, se il consumatore non coopera con il fornitore, dovrebbe spettare al consumatore dimostrare che il contenuto digitale non è conforme al contratto.
- (34) Il fornitore dovrebbe essere responsabile nei confronti del consumatore per la non conformità al contratto e per un'eventuale mancata fornitura del contenuto digitale. Inoltre, dato che il contenuto digitale può essere fornito per un determinato tempo, è giustificato attribuire al fornitore la responsabilità per l'eventuale non conformità che si verificasse durante tale periodo.
- (35) La mancata fornitura di contenuto digitale al consumatore conformemente al contratto è una grave violazione dell'obbligo contrattuale principale del fornitore, che dovrebbe consentire al consumatore di risolvere il contratto immediatamente. Qualora il fornitore non sia inizialmente venuto meno al suo obbligo di fornire il contenuto digitale, le interruzioni della fornitura che rendono il contenuto digitale non disponibile o accessibile al consumatore per un breve periodo di tempo dovrebbero essere considerate casi di non conformità al contratto e non di mancata fornitura. In particolare, il requisito di adeguata continuità del contenuto digitale dovrebbe inoltre contemplare fatti più rilevanti delle interruzioni di fornitura del servizio di durata trascurabile.

- (36) In caso di non conformità al contratto, il consumatore dovrebbe in primo luogo avere il diritto di chiedere il ripristino della conformità al contratto del contenuto digitale. A seconda delle caratteristiche tecniche del contenuto digitale, il fornitore può scegliere in che modo ripristinare la conformità contrattuale del contenuto digitale, ad esempio rilasciando aggiornamenti o chiedendo al consumatore di accedere a una nuova copia del contenuto digitale. Data la diversità dei contenuti digitali, non è opportuno stabilire termini fissi per l'esercizio dei diritti o il rispetto degli obblighi relativi al contenuto digitale, poiché potrebbero non tenere conto di questa diversità e essere, a seconda dei casi, troppo brevi o troppo lunghi. È pertanto più opportuno fare riferimento a termini ragionevoli. La conformità al contratto del contenuto digitale dovrebbe essere ripristinata entro un lasso di tempo ragionevole e senza alcun costo; in particolare, il consumatore non dovrebbe sostenere alcun costo associato allo sviluppo di un aggiornamento per il contenuto digitale.
- (37) In una seconda fase, il consumatore dovrebbe aver diritto alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto. Il diritto di un consumatore di recedere dal contratto dovrebbe essere limitato ai casi in cui, ad esempio, sia impossibile rendere conforme il contenuto digitale e la non conformità comprometta le principali prestazioni del contenuto digitale. Se il consumatore recede dal contratto, il fornitore dovrebbe rimborsare il prezzo pagato dal consumatore o, se il contenuto digitale non è fornito in cambio del pagamento di un prezzo ma a fronte dell'accesso ai dati forniti dal consumatore, il fornitore dovrebbe astenersi dall'utilizzare tali dati, dal trasferirli a terzi o dal consentire a terzi di accedervi, dopo la risoluzione del contratto. Adempiere all'obbligo di astenersi dall'uso di dati dovrebbe significare che, nel caso in cui la controprestazione consiste di dati personali, il fornitore debba adottare tutte le misure necessarie al fine di conformarsi alle norme sulla protezione dei dati cancellandoli o rendendoli anonimi, di modo che il consumatore non possa essere identificati mediante uno degli strumenti che potrebbero essere ragionevolmente utilizzati dal fornitore o da qualsiasi altra persona. Fatti salvi gli obblighi di un responsabile del trattamento ai sensi della direttiva 95/46/CE, il fornitore non dovrebbe essere tenuto a prendere altre misure in relazione ai dati che ha legittimamente fornito a terzi nel corso della durata del contratto di fornitura di contenuto digitale.
- (38) In caso di risoluzione del contratto il fornitore dovrebbe anche astenersi dall'utilizzare il contenuto generato dal consumatore. Tuttavia, nei casi in cui più di un contenuto è stato generato da più di un consumatore, il fornitore ha il diritto di continuare a utilizzare il contenuto generato dal consumatore, se gli altri consumatori ne fanno uso.
- (39) Al fine di assicurare che il consumatore goda di un'efficace protezione in relazione al diritto di risolvere il contratto, il fornitore dovrebbe permettere al consumatore di recuperare tutti i dati inseriti dal consumatore, prodotti dal consumatore con l'utilizzo del contenuto digitale o generati a seguito dell'utilizzo del contenuto digitale da parte del consumatore. Tale obbligo dovrebbe essere esteso ai dati che il fornitore è tenuto a conservare a norma del contratto di fornitura di contenuto digitale, nonché ai dati che il fornitore ha effettivamente conservato in relazione al contratto.
- (40) Se, in seguito alla risoluzione del contratto per un difetto di conformità al contratto, il fornitore fornisce al consumatore gli strumenti tecnici per recuperare i dati, il consumatore dovrebbe avere il diritto di farlo senza sostenere alcun costo, ad esempio il costo di utilizzare un formato dati di uso comune, ad eccezione dei costi generati dal proprio ambiente digitale, compresi i costi di una connessione di rete, poiché essi non derivano specificamente dal recupero dei dati.

- (41) Se il contratto è risolto, il consumatore non dovrebbe essere tenuto a pagare per l'uso del contenuto digitale che non è conforme al contratto, in quanto ciò priverebbe il consumatore di una protezione efficace.
- (42) Tenuto conto della necessità di conciliare i legittimi interessi dei consumatori e fornitori, se il contenuto digitale fornito per un determinato tempo in cambio del pagamento di un prezzo fa sorgere il diritto di recesso, il consumatore dovrebbe essere autorizzato a recedere solo dalla parte del contratto che corrisponde al momento in cui il contenuto digitale non era conforme al contratto. Tuttavia, qualora il contenuto digitale sia fornito contro una controprestazione non pecuniaria, la risoluzione parziale è esclusa perché è impossibile ripartire proporzionalmente una tale controprestazione.
- (43) Data la sua natura, i contenuti digitali non sono soggetti ad usura durante l'uso sono spesso forniti per un determinato tempo piuttosto che una tantum. È di conseguenza giustificato non stabilire un periodo durante il quale il fornitore va considerato responsabile per eventuali difetti di conformità esistenti al momento della fornitura del contenuto digitale. Di conseguenza, gli Stati membri dovrebbero astenersi dal mantenere in vigore o introdurre un tale periodo. Gli Stati membri dovrebbero rimanere liberi di invocare le norme nazionali in materia di prescrizione, al fine di garantire la certezza del diritto in relazione alle pretese fondate sul difetto di conformità del contenuto digitale.
- (44) Il principio della responsabilità del fornitore per il risarcimento del danno è un elemento essenziale dei contratti di fornitura di contenuto digitale. Al fine di aumentare la fiducia dei consumatori nel contenuto digitale, tale principio dovrebbe pertanto essere sancito a livello dell'Unione in modo da garantire che i consumatori non subiscano pregiudizio se il loro hardware o software è danneggiato dal contenuto digitale non conforme a quanto previsto dal contratto. Ne consegue che il consumatore dovrebbe avere il diritto a un risarcimento per qualsiasi danno economico all'ambiente digitale del consumatore causato da un difetto di conformità al contratto o dalla mancata fornitura del contenuto digitale. Tuttavia, dovrebbe spettare agli Stati membri stabilire le condizioni dettagliate per l'esercizio del diritto al risarcimento, tenendo conto che l'offerta di sconti sui prezzi di acquisti futuri di contenuti digitali, soprattutto quando tale offerta costituisce l'unica compensazione del fornitore per le perdite subite dal consumatore, non ripristina necessariamente, nella misura del possibile, la situazione in cui il consumatore si sarebbe trovato se il contenuto digitale fosse stato debitamente fornito e fosse stato conforme al contratto.
- (45) Il fornitore potrebbe essere obbligato, per motivi tecnologici o di altra natura, a modificare le caratteristiche del contenuto digitale fornito per un determinato tempo. Tali modifiche vanno spesso a vantaggio del consumatore in quanto migliorano il contenuto digitale. Di conseguenza, le parti del contratto possono includere nel contratto clausole che autorizzano il fornitore a procedere a modifiche. Tuttavia, se incidono negativamente sul modo in cui il consumatore beneficia delle principali prestazioni del contenuto digitale, tali modifiche rischiano di compromettere l'equilibrio del contratto o la natura delle prestazioni dovute in forza del contratto in misura tale da indurre il consumatore a non concludere un contratto di questo tipo. Pertanto, in tali casi, tali modifiche dovrebbero essere subordinate a determinate condizioni.
- (46) La concorrenza è un elemento importante per il corretto funzionamento del mercato unico digitale. Per stimolare tale concorrenza, i consumatori dovrebbero essere messi in condizione di rispondere alle offerte competitive e di cambiare fornitori. Perché ciò



possa avvenire nella pratica, i consumatori dovrebbero poter agire senza incontrare ostacoli giuridici, tecnici o pratici, anche sotto forma di condizioni contrattuali o della mancanza di strumenti per recuperare tutti i dati inseriti dal consumatore, prodotti dal consumatore con l'utilizzo del contenuto digitale o generati a seguito dell'utilizzo del contenuto digitale da parte del consumatore. Tuttavia, è anche importante proteggere gli investimenti esistenti e la fiducia nei contratti conclusi. Di conseguenza, i consumatori dovrebbero avere il diritto di recedere da contratti a lungo termine a determinate condizioni equilibrate. Ciò non impedisce che i contratti stipulati con i consumatori possano essere conclusi per periodi contrattuali più lunghi. Tuttavia, il consumatore dovrebbe avere il diritto di porre termine a qualsiasi rapporto contrattuale che complessivamente si estende per un periodo superiore a 12 mesi. Onde evitare che sia eluso, tale diritto dovrebbe essere esteso a qualsiasi contratto che vincoli il consumatore per più di 12 mesi, a prescindere dal fatto che il contratto è a tempo indeterminato o è prorogato automaticamente o a seguito di un successivo accordo tra le parti.

- (47) Il difetto di conformità al contratto del contenuto digitale fornito al consumatore è spesso dovuto a una delle operazioni che vengono effettuate successivamente a partire dallo sviluppatore iniziale del contenuto digitale fino al fornitore finale. Benché il fornitore finale debba essere responsabile nei confronti del consumatore in caso di difetto di conformità al contratto tra queste due parti, è importante garantire che il fornitore disponga di adeguati diritti nei confronti dei diversi "anelli" della catena di operazioni, per poter assumere la propria responsabilità nei confronti del consumatore. Tuttavia, è opportuno che sia la normativa nazionale applicabile ad individuare i membri della catena di operazioni nei confronti dei quali il fornitore finale può rivalersi e le modalità e le condizioni di tale azione.
- (48) Le persone o le organizzazioni che in base alla legislazione nazionale siano considerate titolari di un diritto o legittimo interesse nella tutela dei diritti contrattuali dei consumatori dovrebbero disporre del diritto di promuovere un'azione giudiziaria dinanzi a un tribunale o ad un'autorità amministrativa competente a decidere dei reclami oppure a promuovere un'adeguata azione giudiziaria.
- (49) La presente direttiva dovrebbe fare salva l'applicazione delle norme di diritto internazionale privato, in particolare del regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>33</sup> e il regolamento (UE) n. 1215/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>34</sup>.
- (50) La direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>35</sup>, dovrebbe essere modificata per tenere conto dell'ambito di applicazione della presente direttiva in relazione a un supporto durevole che incorpora contenuti digitali, quando viene utilizzato esclusivamente per trasferire il contenuto digitale al consumatore.
- (51) Il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>36</sup>, dovrebbe essere modificato per includere un riferimento alla presente direttiva nel suo allegato, al fine di facilitare la cooperazione transnazionale in materia di attuazione della presente direttiva.

---

33

GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.

34

GU L 351 del 20.12.2012, pag. 1.

35

GU L 171 del 7.7.1999, pag. 12.

36

GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

- (52) La direttiva 2009/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>37</sup>, dovrebbe essere modificata per includere un riferimento alla presente direttiva nel suo allegato, al fine di garantire che siano protetti gli interessi collettivi dei consumatori stabiliti nella presente direttiva.
- (53) Conformemente alla dichiarazione politica comune del 28 settembre 2011 degli Stati membri e della Commissione sui documenti esplicativi<sup>38</sup>, gli Stati membri si sono impegnati ad accompagnare, in casi giustificati, la notifica delle loro misure di recepimento con uno o più documenti che chiariscano il rapporto tra gli elementi costitutivi di una 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.
- (54) Poiché gli obiettivi della presente direttiva, segnatamente contribuire al funzionamento del mercato interno affrontando in modo coerente taluni ostacoli inerenti al diritto contrattuale per la fornitura di contenuto digitale, evitando al tempo stesso la frammentazione giuridica, non possono essere conseguiti in misura sufficiente dagli Stati membri ma possono, al fine di garantire la coerenza complessiva delle legislazioni nazionali attraverso norme di diritto contrattuale armonizzate che faciliterebbero anche azioni di contrasto coordinate, 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 necessario per conseguire tali obiettivi in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (55) La presente direttiva rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti in particolare dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare gli articoli 16, 38 e 47,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

### *Articolo 1*

#### **Oggetto**

La presente direttiva stabilisce determinate prescrizioni concernenti i contratti di fornitura di contenuto digitale ai consumatori, in particolare le norme sulla conformità del contenuto digitale al contratto, i rimedi in caso di non conformità al contratto e le modalità di esercizio degli stessi, nonché le norme sulla modifica e la risoluzione di tali contratti.

### *Articolo 2*

#### **Definizioni**

Ai fini della presente direttiva si intende per:

1. "contenuto digitale":
  - (a) i dati prodotti e forniti in formato digitale, ad esempio registrazioni audio o video, applicazioni, giochi digitali e qualsiasi altro tipo di software;
  - (b) un servizio che consente la creazione, il trattamento o la memorizzazione di dati in forma digitale, ove tali dati siano forniti dal consumatore, e

<sup>37</sup>

GU L 110 dell'1.5.2009, pag. 30.

<sup>38</sup>

GU C 369 del 17.12.2011, pag. 14.

- (c) un servizio che consente la condivisione di dati in formato digitale forniti da altri utenti del servizio e qualsiasi altra interazione con tali dati;
2. "integrazione": il collegamento tra diversi componenti di un ambiente digitale affinché funzionino come un insieme coordinato in modo conforme allo scopo cui è destinato;
  3. "fornitore": qualsiasi persona fisica o giuridica che, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto pubblico o privato, agisca, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in suo nome o per suo conto, per finalità che rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;
  4. "consumatore": qualsiasi persona fisica che, nei contratti oggetto della presente direttiva, agisca per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;
  5. "risarcimento del danno": la somma di denaro alla quale un consumatore può aver diritto a titolo di compensazione di un pregiudizio economico causato al suo ambiente digitale;
  6. "prezzo": la somma di denaro dovuta come corrispettivo per la fornitura di contenuto digitale;
  7. "contratto": l'accordo inteso a creare obbligazioni o produrre altri effetti giuridici;
  8. "ambiente digitale": l'hardware, i contenuti digitali e le connessioni di rete, nella misura in cui siano sotto il controllo dell'utente;
  9. "interoperabilità": la capacità del contenuto digitale di assolvere a tutte le sue funzionalità in interazione con un ambiente digitale concreto;
  10. "fornitura": la concessione dell'accesso al contenuto digitale o la messa a disposizione del contenuto digitale;
  11. "supporto durevole": ogni strumento che permetta al consumatore o al venditore di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

### *Articolo 3*

#### **Campo di applicazione**

1. La presente direttiva si applica ai contratti in cui il fornitore fornisce contenuto digitale al consumatore, o si impegna a farlo, e in cambio del quale il consumatore corrisponde un prezzo oppure fornisce attivamente una controprestazione non pecuniaria sotto forma di dati personali o di qualsiasi altro dato.
2. La presente direttiva si applica a qualsiasi contratto di fornitura di un prodotto digitale sviluppato secondo le specifiche del consumatore.
3. Ad eccezione degli articoli 5 e 11, la presente direttiva si applica ai supporti durevoli che incorporano contenuto digitale utilizzati esclusivamente come vettore per la fornitura del contenuto digitale al consumatore.
4. La presente direttiva non si applica ai contenuti digitali forniti a fronte di una controprestazione non pecuniaria, nella misura in cui il fornitore chiede al consumatore di fornire dati personali il cui trattamento è strettamente necessario ai fini dell'esecuzione del contratto o del rispetto di obblighi di legge e il fornitore non

li tratta ulteriormente in modo incompatibile con tale finalità. Analogamente, essa non si applica ad eventuali altri dati che il fornitore chiede al consumatore al fine di garantire che il contenuto digitale sia conforme a quanto stipulato nel contratto o di soddisfare obblighi di legge, e il fornitore non utilizza tali dati a fini commerciali.

5. La presente direttiva non si applica ai contratti concernenti:
  - (a) servizi nella cui prestazione l'intervento umano del fornitore costituisce una componente predominante e per i quali il formato digitale funge essenzialmente da vettore;
  - (b) servizi di comunicazione elettronica ai sensi della direttiva 2002/21/CE;
  - (c) servizi sanitari, ai sensi dell'articolo 3, lettera a), della direttiva 2011/24/UE;
  - (d) servizi di gioco d'azzardo, intendendo con ciò servizi che implicano una posta pecuniaria in giochi di sorte, compresi quelli con un elemento di abilità, come le lotterie, i giochi da casinò, il poker e le scommesse, che vengano forniti mediante strumenti elettronici e su richiesta individuale di un destinatario di servizi;
  - (e) servizi finanziari.
6. Qualora un contratto includa elementi aggiuntivi rispetto alla fornitura di contenuto digitale, la presente direttiva si applica unicamente alle obbligazioni e ai rimedi delle parti nella loro veste di fornitore o di consumatore del contenuto digitale.
7. In caso di conflitto tra le disposizioni della presente direttiva e una disposizione di un altro atto dell'Unione che disciplina uno specifico settore o oggetto, la disposizione di tale altro atto dell'Unione prevale su quelle della presente direttiva.
8. La presente direttiva non pregiudica la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.
9. La presente direttiva non pregiudica le disposizioni normative generali nazionali in materia contrattuale, quali le norme sulla formazione, validità o efficacia del contratto, comprese le conseguenze della risoluzione del contratto, nella misura in cui gli aspetti in questione non sono disciplinati dalla presente direttiva.

#### *Articolo 4*

##### **Livello di armonizzazione**

Gli Stati membri non mantengono o adottano disposizioni divergenti da quelle stabilite dalla presente direttiva, incluse le disposizioni più o meno severe per garantire al consumatore un livello di tutela diverso.

#### *Articolo 5*

##### **Fornitura del contenuto digitale**

1. Durante l'esecuzione del contratto di fornitura di contenuto digitale, il fornitore fornisce il contenuto digitale
  - (a) al consumatore; oppure
  - (b) a un terzo che gestisce un impianto fisico o virtuale che mette il contenuto digitale a disposizione del consumatore o che consente al consumatore di

accedervi e che è stato scelto dal consumatore per ricevere il contenuto digitale.

2. Il fornitore fornisce il contenuto digitale immediatamente dopo la conclusione del contratto, salvo diverso accordo tra le parti. La fornitura si considera avvenuta quando il contenuto digitale è fornito al consumatore o, qualora si applichi il caso descritto al paragrafo 1, lettera b), al terzo scelto dal consumatore, se questi lo riceve per primo.

#### *Articolo 6*

#### **Conformità del contenuto digitale al contratto**

1. È conforme al contratto il contenuto digitale che, se del caso:
  - (a) corrisponde alla quantità, qualità, durata e versione previste dal contratto e presenta la funzionalità, l'interoperabilità e le altre prestazioni, quali l'accessibilità, la continuità e la sicurezza, previste dal contratto, compreso in qualsiasi informazione precontrattuale che forma parte integrante del contratto;
  - (b) è idoneo ad ogni uso particolare voluto dal consumatore e che è stato da questi portato a conoscenza del fornitore al momento della conclusione del contratto e che il fornitore ha accettato;
  - (c) è fornito assieme alle eventuali istruzioni e assistenza ai clienti previste dal contratto; e
  - (d) è aggiornato come previsto dal contratto.
2. Nella misura in cui il contratto non stabilisce, se del caso, in modo chiaro e completo, i requisiti relativi al contenuto digitale di cui al paragrafo 1, il contenuto digitale soddisfa gli scopi per cui sarebbe abitualmente utilizzato un contenuto digitale dalle medesime caratteristiche, comprese la funzionalità, l'interoperabilità e le altre prestazioni, quali l'accessibilità, la continuità e la sicurezza, tenendo conto:
  - (a) del fatto che il contenuto digitale è fornito in cambio del pagamento di un prezzo o di altra controprestazione non pecuniaria;
  - (b) se del caso, di eventuali norme tecniche internazionali esistenti, oppure, in mancanza di tali norme tecniche, di codici di condotta e buone pratiche applicabili nel settore industriale; e
  - (c) di qualsiasi dichiarazione pubblica resa da o per conto del fornitore o di altre persone a monte della catena di operazioni commerciali, a meno che il fornitore dimostri che
    - i) non era a conoscenza e non poteva ragionevolmente essere a conoscenza della dichiarazione;
    - ii) al momento della conclusione del contratto la dichiarazione era stata rettificata;
    - iii) la decisione di acquistare il contenuto digitale non poteva essere influenzata dalla dichiarazione.
3. Qualora il contratto preveda che il contenuto digitale sia fornito per un determinato tempo, il contenuto digitale è conforme al contratto per l'intera durata di tale periodo.

4. Se non diversamente concordato, il contenuto digitale è fornito nella versione più recente disponibile al momento della conclusione del contratto.
5. Per essere conforme al contratto, il contenuto digitale deve inoltre soddisfare i requisiti previsti agli articoli 7 e 8.

#### *Articolo 7*

#### **Integrazione del contenuto digitale**

Quando il contenuto digitale è integrato in modo errato nell'ambiente digitale del consumatore, l'eventuale difetto di conformità risultante da un'errata integrazione deve essere considerato difetto di conformità del contenuto digitale se:

- (a) il contenuto digitale è stato integrato dal fornitore o sotto la sua responsabilità; oppure
- (b) il contenuto digitale era inteso ad essere integrato dal consumatore e l'errata integrazione è dovuta a una carenza delle istruzioni di integrazione, ove tali istruzioni sono state fornite a norma dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), o avrebbero dovuto essere fornite a norma dell'articolo 6, paragrafo 2.

#### *Articolo 8*

#### **Diritti dei terzi**

1. Al momento in cui è fornito al consumatore, il contenuto digitale è libero da qualsiasi diritto di terzi, ivi compresi quelli basati sulla proprietà intellettuale, di modo che il contenuto digitale possa essere utilizzato in conformità al contratto.
2. Se il contenuto digitale è fornito per un determinato tempo, il fornitore mantiene, per la durata di tale periodo, il contenuto digitale libero da qualsiasi diritto di terzi, ivi compresi quelli basati sulla proprietà intellettuale, di modo che il contenuto digitale possa essere utilizzato in conformità al contratto.

#### *Articolo 9*

#### **Onere della prova**

1. L'onere della prova riguardo alla conformità al contratto al momento indicato all'articolo 10, è a carico del fornitore.
2. Il paragrafo 1 non si applica nel caso in cui il fornitore dimostri che l'ambiente digitale del consumatore non è compatibile con i requisiti di interoperabilità e altri requisiti tecnici del contenuto digitale e nel caso in cui il fornitore abbia informato il consumatore di tali requisiti prima della conclusione del contratto.
3. Il consumatore collabora con il fornitore per quanto possibile e necessario per definire il proprio ambiente digitale. L'obbligo di collaborazione è limitato ai mezzi tecnicamente disponibili che sono meno intrusivi per il consumatore. Se il consumatore non collabora, l'onere della prova riguardo alla non conformità al contratto è a carico del consumatore.

## *Articolo 10*

### **Responsabilità del fornitore**

Il fornitore è responsabile nei confronti del consumatore per:

- (a) la mancata fornitura del contenuto digitale;
- (b) qualsiasi difetto di conformità esistente al momento in cui il contenuto digitale è fornito; e
- (c) qualora il contratto preveda che il contenuto digitale sia fornito per un determinato tempo, qualsiasi difetto di conformità che si verificasse durante tale periodo.

## *Articolo 11*

### **Rimedio per la mancata fornitura**

Se il fornitore ha ommesso di fornire il contenuto digitale conformemente all'articolo 5 il consumatore ha il diritto di recedere immediatamente dal contratto a norma dell'articolo 13.

## *Articolo 12*

### **Rimedi per difetto di conformità al contratto**

1. In caso di difetto di conformità al contratto, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità al contratto del contenuto digitale, a meno che ciò non sia impossibile, sproporzionato o illegale.

La messa in conformità del contenuto digitale al contratto è considerata sproporzionata se comporta costi irragionevoli per il fornitore. I seguenti aspetti sono presi in considerazione nel decidere se i costi sono irragionevoli:

- (a) il valore che il contenuto digitale avrebbe se fosse conforme al contratto; e
  - (b) l'entità del difetto di conformità al contratto rispetto allo scopo per il quale il contenuto digitale dalle medesime caratteristiche sarebbe abitualmente utilizzato.
2. Il fornitore rende il contenuto digitale conforme al contratto a norma del paragrafo 1 entro un periodo di tempo ragionevole a partire dal momento in cui è stato informato dal consumatore del difetto di conformità al contratto e senza particolari disagi per il consumatore, tenendo conto della natura del contenuto digitale e dell'uso che il consumatore intende farne.
  3. Il consumatore ha diritto a una riduzione proporzionale del prezzo secondo le modalità di cui al paragrafo 4, qualora il contenuto digitale sia fornito contro pagamento di un prezzo, o di recedere dal contratto conformemente al paragrafo 5 e all'articolo 13, se
    - (a) il rimedio consistente nel ripristino della conformità al contratto del contenuto digitale è impossibile, sproporzionato o illegale;
    - (b) il fornitore non ha esperito il rimedio entro il periodo di tempo specificato al paragrafo 2;
    - (c) il rimedio consistente nel ripristino della conformità al contratto del contenuto digitale causerebbe un disagio notevole al consumatore; oppure

- (d) il fornitore ha dichiarato, o risulta altrettanto chiaramente dalle circostanze, che non procederà al ripristino della conformità del contenuto digitale al contratto.
- 4. La riduzione del prezzo è proporzionale alla diminuzione di valore del contenuto digitale ricevuto dal consumatore rispetto al valore del contenuto digitale conforme al contratto.
- 5. Il consumatore può recedere dal contratto solo se il difetto di conformità al contratto compromette la funzionalità, l'interoperabilità e le altre principali prestazioni, quali l'accessibilità, la continuità e la sicurezza, ove richiesto dall'articolo 6, paragrafi 1 e 2. L'onere di provare che il difetto di conformità al contratto non compromette la funzionalità, l'interoperabilità e le altre principali prestazioni del contenuto digitale, è a carico del fornitore.

### *Articolo 13*

#### **Risoluzione del contratto**

1. Il consumatore esercita il diritto alla risoluzione del contratto mediante comunicazione al fornitore effettuata con qualsiasi mezzo.
2. Se il consumatore recede dal contratto:
  - (a) il fornitore rimborsa al consumatore il prezzo pagato, senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione;
  - (b) il fornitore adotta tutte le misure in suo potere per astenersi dall'uso della controprestazione non pecuniaria che il consumatore ha fornito in cambio del contenuto digitale ed eventuali altri dati raccolti dal fornitore in relazione alla fornitura del contenuto digitale, compreso qualsiasi contenuto fornito dal consumatore, ad eccezione dei contenuti generati congiuntamente dal consumatore e altre persone che continuano ad avvalersene;
  - (c) il fornitore mette a disposizione del consumatore gli strumenti tecnici per recuperare tutti i contenuti forniti dal consumatore e gli eventuali altri dati prodotti o generati a seguito dell'utilizzo del contenuto digitale da parte del consumatore, nella misura in cui i dati siano stati conservati dal fornitore. Il consumatore ha diritto di recuperare il contenuto gratuitamente e senza particolari disagi, entro un lasso di tempo ragionevole e in un formato di uso comune;
  - (d) se il contenuto digitale non è fornito su un supporto durevole, il consumatore si astiene dall'utilizzare il contenuto digitale o dal metterlo a disposizione di terzi, segnatamente cancellandolo o rendendolo altrimenti incomprensibile;
  - (e) se il contenuto digitale è stato fornito su un supporto durevole, il consumatore:
    - i) su richiesta e a spese del fornitore, restituisce il supporto durevole al fornitore senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dal ricevimento della richiesta del fornitore; e
    - ii) cancella qualsiasi copia utilizzabile del contenuto digitale, renderlo incomprensibile o altrimenti si astiene dall'utilizzarlo o dal metterlo a disposizione di terzi.
3. Dopo la risoluzione del contratto, il fornitore può impedire qualsiasi ulteriore utilizzo del contenuto digitale da parte del consumatore, in particolare rendendogli



inaccessibile il contenuto digitale o disattivando il suo account utente, fatto salvo quanto previsto al paragrafo 2, lettera c).

4. Il consumatore non è tenuto a pagare per l'uso del contenuto digitale nel periodo precedente la risoluzione del contratto.
5. Se il contenuto digitale è stato fornito in cambio del pagamento di un prezzo e durante il periodo di tempo stabilito nel contratto, il consumatore può recedere dal contratto limitatamente alla parte del periodo in cui il contenuto digitale non è stato conforme al contratto.
6. Se il consumatore recede da una parte del contratto in conformità al paragrafo 5, si applica il paragrafo 2, ad eccezione della lettera b) per quanto concerne il periodo durante il quale il contenuto digitale è stato conforme al contratto. Il fornitore è tenuto a rimborsare al consumatore la parte del prezzo pagato corrispondente al periodo in cui il contenuto digitale non è stato conforme al contratto.

#### *Articolo 14*

##### **Diritto al risarcimento del danno**

1. Il fornitore è responsabile nei confronti del consumatore di qualsiasi danno economico all'ambiente digitale del consumatore causato da un difetto di conformità al contratto o dalla mancata fornitura del contenuto digitale. Nella misura del possibile, il risarcimento ripristina la situazione in cui il consumatore si sarebbe trovato se il contenuto digitale fosse stato debitamente fornito e fosse stato conforme al contratto.
2. Gli Stati membri stabiliscono le modalità di esercizio del diritto al risarcimento del danno.

#### *Articolo 15*

##### **Modifica del contenuto digitale**

1. Se il contratto prevede che il contenuto digitale sia fornito per un periodo di tempo determinato nel contratto, il fornitore può alterare la funzionalità, l'interoperabilità e le altre principali prestazioni del contenuto digitale, quali l'accessibilità, la continuità e la sicurezza, con conseguenze negative sull'accesso o sull'utilizzo del contenuto digitale da parte del consumatore, solo se:
  - (a) il contratto lo prevede;
  - (b) il consumatore riceve comunicazione con un anticipo ragionevole della modifica apportata mediante esplicita comunicazione su un supporto durevole;
  - (c) il consumatore può recedere dal contratto gratuitamente entro un termine non inferiore a 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione; e
  - (d) in caso di risoluzione del contratto in conformità della lettera c), al consumatore sono messi a disposizione gli strumenti tecnici per recuperare tutti i contenuti forniti a norma dell'articolo 13, paragrafo 2, lettera c).
2. Se il consumatore recede dal contratto conformemente al paragrafo 1, se del caso,
  - (a) il fornitore rimborsa al consumatore la parte del prezzo pagato corrispondente al periodo successivo alla modifica del contenuto digitale;

- (b) il fornitore si astiene dall'uso della controprestazione non pecuniaria che il consumatore ha fornito in cambio del contenuto digitale ed eventuali altri dati raccolti dal fornitore in relazione alla fornitura del contenuto digitale, compreso qualsiasi contenuto fornito dal consumatore.

#### *Articolo 16*

##### **Diritto di recedere dai contratti a lungo termine**

1. Se il contratto prevede la fornitura del contenuto digitale per un periodo indeterminato o se la durata iniziale del contratto oppure una qualsiasi combinazione di periodi di rinnovo supera i 12 mesi, il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento dopo la scadenza del primo periodo di 12 mesi.
2. Il consumatore esercita il diritto di recedere dal contratto mediante comunicazione al fornitore effettuata con qualsiasi mezzo. La risoluzione del contratto diventa effettiva 14 giorni dopo il ricevimento della comunicazione.
3. Se il contenuto digitale è fornito in cambio del pagamento di un prezzo, il consumatore rimane obbligato a pagare la parte del prezzo per la fornitura di contenuto digitale corrispondente al periodo precedente alla data in cui la risoluzione del contratto diventa effettiva.
4. Se il consumatore recede dal contratto conformemente al presente articolo:
  - (a) il fornitore adotta tutte le misure in suo potere al fine di astenersi dall'uso di altre controprestazioni non pecuniarie che il consumatore ha fornito in cambio del contenuto digitale ed eventuali altri dati raccolti dal fornitore in relazione alla fornitura del contenuto digitale, compreso qualsiasi contenuto fornito dal consumatore;
  - (b) il fornitore mette a disposizione del consumatore gli strumenti tecnici per recuperare tutti i contenuti forniti dal consumatore e gli eventuali altri dati prodotti o generati a seguito dell'utilizzo del contenuto digitale da parte del consumatore, nella misura in cui i dati siano stati conservati dal fornitore. Il consumatore ha diritto di recuperare il contenuto senza particolari disagi, entro un lasso di tempo ragionevole e in un formato di uso comune; e
  - (c) se del caso, il consumatore cancella qualsiasi copia utilizzabile del contenuto digitale, lo rende incomprensibile o altrimenti si astiene dall'utilizzarlo, così come dal metterlo a disposizione di terzi.
5. Dopo la risoluzione del contratto, il fornitore può impedire qualsiasi ulteriore utilizzo del contenuto digitale da parte del consumatore, in particolare rendendogli inaccessibile il contenuto digitale o disattivando il suo account utente, fatto salvo quanto previsto al paragrafo 4, lettera b).

#### *Articolo 17*

##### **Diritto di regresso**

Quando è determinata la responsabilità del fornitore nei confronti del consumatore a seguito della mancata fornitura di contenuto digitale o di un difetto di conformità al contratto risultante da un atto o da un'omissione di una persona a monte della catena di operazioni commerciali, il fornitore ha il diritto di agire nei confronti della persona o delle persone responsabili nella catena di operazioni commerciali. La persona nei cui confronti il fornitore

può agire nonché le relative azioni e modalità di esercizio sono determinate dal diritto nazionale.

#### Articolo 18

##### **Controllo dell'osservanza**

1. Gli Stati membri garantiscono che esistano mezzi adeguati ed efficaci per assicurare il rispetto delle disposizioni della presente direttiva.
2. I mezzi di cui al paragrafo 1 comprendono disposizioni che, secondo il diritto nazionale, permettano a uno o più dei seguenti organismi di adire gli organi giurisdizionali o amministrativi competenti per fare applicare le disposizioni nazionali di recepimento della presente direttiva:
  - (a) enti pubblici o loro rappresentanti;
  - (b) organizzazioni di consumatori aventi un legittimo interesse a proteggere i consumatori;
  - (c) associazioni di categoria aventi un legittimo interesse.

#### Articolo 19

##### **Imperatività delle norme**

Salvo altrimenti disposto dalla presente direttiva, qualsiasi clausola contrattuale che, a danno del consumatore, escluda l'applicazione delle misure nazionali che recepiscono la presente direttiva, vi deroghi o ne modifichi gli effetti prima che il difetto di conformità al contratto sia portato all'attenzione del fornitore da parte del consumatore non vincola il consumatore.

#### Articolo 20

##### **Modifiche della direttiva 1999/44/CE, del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE**

1. Nell'articolo 1, paragrafo 2, della direttiva 1999/44/CE, la lettera b) è sostituita dalla seguente:

*"b) beni di consumo: qualsiasi bene mobile materiale tranne:*

- *i beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti secondo altre modalità dalle autorità giudiziarie;*
- *l'acqua ed il gas, quando non confezionati per la vendita in un volume delimitato o in quantità determinata;*
- *l'energia elettrica;*
- *un supporto durevole che incorpora contenuti digitali, quando viene utilizzato esclusivamente per trasferire il contenuto digitale al consumatore ai sensi della direttiva (UE) n/xxx<sup>39</sup>."*

2. Nell'allegato del regolamento (CE) n. 2006/2004 è aggiunto il punto seguente:

*"21. Direttiva (UE) n/XXX del Parlamento europeo e del Consiglio, del XX/XX/201X, relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale (GU...)"*

<sup>39</sup>

Direttiva (UE) n/XXX del Parlamento europeo e del Consiglio, del....., relativa ai contratti di fornitura di contenuto digitale (GU...).

3. Nell'allegato I della direttiva 2009/22/CE è aggiunto il punto seguente:

"16. *Direttiva (UE) n/XXX del Parlamento europeo e del Consiglio, del XX/XX/201X, relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale (GU...)*"

#### *Articolo 21*

##### **Recepimento**

1. Gli Stati membri mettono in vigore le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva entro il *[due anni dalla sua entrata in vigore]*.
2. Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un siffatto riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità del riferimento sono decise dagli Stati membri.
3. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni di diritto interno adottate nella materia disciplinata dalla presente direttiva.

#### *Articolo 22*

##### **Riesame**

La Commissione, entro il *[cinque anni dalla sua entrata in vigore]* riesamina l'applicazione della presente direttiva e presenta una relazione al Parlamento europeo e al Consiglio. La relazione esamina, tra l'altro, l'opportunità di armonizzare le norme applicabili ai contratti di fornitura di contenuto digitale a fronte di controprestazioni diverse da quelle contemplate dalla presente direttiva, in particolare la pubblicità o la raccolta indiretta di dati.

#### *Articolo 23*

##### **Entrata in vigore**

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

#### *Articolo 24*

##### **Destinatari**

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Bruxelles, il

*Per il Parlamento europeo*  
*Il presidente*

*Per il Consiglio*  
*Il presidente*