Consulenza ed assistenza
per i consumatori
in Europa

ECC-Net

Centro Europeo Consumatori Italia

LA FORNITURA DI CONTENUTI E SERVIZI DIGITALI

COFINANZIATO DA:

Ministero dello Sviluppo Economico

AUTONOME PROVINZ BOZEN SÜDTIROL
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE
PROVINZIA AUTONOMA DE BULSAN SÜDTIROL

Unione Europea

L'evoluzione tecnologica che permea molteplici ambiti della nostra vita ha comportato innegabili vantaggi per i consumatori; l'ampia disponibilità di prodotti e servizi e il semplice accesso a contenuti di ogni tipo rappresentano una concreta manifestazione del potenziale del Mercato Unico digitale, alla cui implementazione sono dedicate le più recenti politiche europee. Un quadro così composito necessita tuttavia di un'adeguata regolamentazione, alla cui realizzazione ha recentemente contribuito la Direttiva (UE) 2019/770 relativa a specifici aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali, volta ad armonizzare la disciplina nei vari Stati membri dell'UE e trasposta, a livello nazionale, negli articoli 135 octies- 135 vicies ter del Codice del Consumo.

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

La normativa si applica a qualsiasi contratto in cui l'operatore economico fornisce un **contenuto digitale** o un **servizio digitale** al consumatore e questi corrisponde un prezzo o si impegna a corrispondere un prezzo, oppure, e in ciò risiede una delle novità più rilevanti, pur non corrispondendo il prezzo, il consumatore **fornisce** o **si impegna a fornire dati personali** all'operatore. La Direttiva ha dunque inteso estendere le tutele previste per i consumatori che pagano in denaro a quelli che forniscono i propri dati per usufruire del servizio o contenuto, riconoscendo così ai dati personali la funzione di vero e proprio corrispettivo. Tale estensione non interviene, tuttavia, nel caso in cui i dati forniti siano solo quelli necessari alla fornitura del servizio o del contenuto oppure siano necessari all'operatore per l'assolvimento degli obblighi di legge.

Cosa si intende, nello specifico, per contenuto e servizio digitale? Rientrano nella definizione di **contenuto** i *"dati prodotti e forniti in formato digitale"* mentre sono definiti servizi digitali quelli che *"consentono al consumatore di creare, trasformare, archiviare dati o accedervi in formato digitale"* oppure quelli che *"consentono la condivisione di dati in formato digitale caricati o creati dal consumatore o da altri utenti di tale servizio o qualsiasi altra interazione di dati"*. Sono dunque compresi programmi informatici, file video e audio, applicazioni, giochi digitali, e-book, pub-

blicazioni elettroniche e servizi di trasformazione, archiviazione di dati, software per la condivisione di audio o video, servizi su cloud e anche social media. La nuova normativa **non si applica** ai beni con elementi digitali, disciplinati dalla Direttiva (UE) 2019/771, ai servizi di comunicazione, ad eccezione di quelli di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, ai servizi sanitari, ai servizi di gioco d'azzardo, ai servizi finanziari, ai software offerti dal fornitore sulla base di una licenza libera e aperta, ai contenuti digitali che siano parti di uno spettacolo o di un evento (come le proiezioni cinematografiche digitali) e ai contenuti digitali forniti dagli enti pubblici.

CRITERI DI CONFORMITÀ

La normativa sulla fornitura di contenuti e servizi digitali, dopo aver specificato che l'obbligo di fornitura si considera adempiuto quando il contenuto o il servizio digitale o qualunque mezzo idoneo per accedere agli stessi o scaricarli è reso disponibile o accessibile al consumatore, elenca alcuni requisiti di conformità. Il contenuto o servizio digitale si ritiene conforme se:

- corrisponde alla descrizione in termini di qualità e quantità e presenta le caratteristiche previste dal contratto (funzionalità, compatibilità, interoperabilità...);
- risulta idoneo all'uso voluto dal consumatore, esplicitato al venditore all'atto dell'acquisto e da questi accettato;
- è fornito unitamente agli accessori, le istruzioni e all'assistenza clienti previsti dal contratto;
- è aggiornato come previsto dal contratto;
- risulta idoneo agli scopi per i quali si impiegano di norma contenuti o servizi della stessa tipologia;
- presenta le caratteristiche che un consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere;
- risulta conforme all'eventuale versione di prova o anteprima a disposizione del consumatore prima della conclusione del contratto.

Inoltre, a meno che non sia diversamente pattuito tra le parti, il contenuto o servizio digitale è fornito nell'**ultima versione disponibile** al momento della conclusione del contratto.

La Direttiva contiene diverse disposizioni relative agli **aggiornamenti**; in primo luogo è previsto che al consumatore siano notificati e forniti gli aggiornamenti, compresi quelli di sicurezza, indispensabili per garantire la conformità del contenuto o servizio. Tale fornitura deve avvenire:

- se il contratto prevede una fornitura continua per un determinato periodo di tempo, per il periodo in cui il contenuto o servizio deve essere fornito conformemente a quanto pattuito nel contratto stesso;
- se il contratto prevede un singolo atto di fornitura o una serie di singoli atti di fornitura, per il periodo che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi tenuto conto delle circostanze e della natura del contratto.

Se il consumatore non provvede ad installare i dovuti aggiornamenti entro un termine ragionevole, nonostante le informazioni in merito ricevute, il fornitore del contenuto o servizio non può essere ritenuto responsabile per i difetti di conformità che si manifestano a causa del mancato aggiornamento.

Nell'ipotesi in cui la fornitura del contenuto o del servizio sia prevista per un determinato periodo di tempo, l'operatore commerciale può **modificare il contenuto o il servizio digitale**, purché tale possibilità sia espressamente prevista dal contratto, non comporti costi aggiuntivi per il consumatore e questi ne sia stato adeguatamente informato.

RESPONSABILITÀ DELL'OPERATORE COMMERCIALE E DIRITTI DEL CONSUAMATORE

L'operatore commerciale è responsabile per la mancata fornitura del contenuto o servizio digitale e per qualsiasi difetto di conformità che si manifesti entro due anni a decorrere dal momento della fornitura; i difetti rilevati entro il primo anno, si presumono esistenti al momento della fornitura stessa.

In caso di mancata fornitura del contenuto o del servizio entro un congruo termine o entro un termine pattuito tra le parti, il consumatore ha diritto alla risoluzione del contratto con conseguente restituzione del prezzo versato.

In caso di mancata conformità del contenuto o servizio, il consumatore ha diritto a richiedere il ripristino della stessa; può inoltre risolvere il contratto con conseguente restituzione del prezzo (totale o parziale), se il ripristino della conformità non è possibile o se comporta costi sproporzionati per l'operatore commerciale o notevoli inconvenienti per il consumatore o, ancora, se il difetto è di una gravità tale da giustificare la risoluzione immediata.

RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

In caso di risoluzione del contratto, l'operatore commerciale deve rispettare gli obblighi previsti in materia di trattamento dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679) e astenersi dall'utilizzare contenuti che siano stati creati o forniti dal consumatore durante l'utilizzo del contenuto o del servizio; deve inoltre consentire al consumatore di recuperare tali contenuti entro un termine ragionevoli e senza costi.

Il **consumatore** deve invece astenersi dall'utilizzo del contenuto digitale o del servizio e dal metterlo a disposizione di terzi.

CONTATTI

Sede centrale di Roma
Tel. +39 06 44238090 - Fax +39 0644170285
info@ecc-netitalia.it
www.ecc-netitalia.it

Sede transfrontaliera di Bolzano
Tel. +39 0471 980939 - Fax +39 0471 980239
info@euroconsumatori.org
www.euroconsumatori.org

Questo opuscolo informativo è stato finanziato dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020).
Il contenuto di questo opuscolo rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute.

PROGETTO GESTITO DA:

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori APS
dal 1987

Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti