

Il presente testo è un semplice strumento di documentazione e non produce alcun effetto giuridico. Le istituzioni dell'Unione non assumono alcuna responsabilità per i suoi contenuti. Le versioni facenti fede degli atti pertinenti, compresi i loro preamboli, sono quelle pubblicate nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea e disponibili in EUR-Lex. Tali testi ufficiali sono direttamente accessibili attraverso i link inseriti nel presente documento

► B DIRETTIVA (UE) 2019/770 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO
del 20 maggio 2019
relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali
(Testo rilevante ai fini del SEE)
(GU L 136 del 22.5.2019, pag. 1)

Rettificata da:

- C1 Rettifica, GU L 305 del 26.11.2019, pag. 63 ((UE) 2019/770)
- C2 Rettifica, GU L 131 del 5.5.2022, pag. 14 ((UE) 2019/770)



**DIRETTIVA (UE) 2019/770 DEL PARLAMENTO EUROPEO E
DEL CONSIGLIO**

del 20 maggio 2019

**relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto
digitale e di servizi digitali**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

Articolo 1

Oggetto e scopo

La presente direttiva è intesa a contribuire al corretto funzionamento del mercato interno garantendo nel contempo un livello elevato di protezione dei consumatori, stabilendo norme comuni su determinate prescrizioni concernenti i contratti di fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali tra operatori economici e consumatori, in particolare le norme:

- sulla conformità del contenuto digitale o del servizio digitale al contratto,
- sui rimedi in caso di difetto di conformità al contratto o di mancata fornitura, e sulle modalità di esercizio degli stessi, nonché
- sulla modifica del contenuto digitale o del servizio digitale.

Articolo 2

Definizioni

Ai fini della presente direttiva si intende per:

- 1) «contenuto digitale»: i dati prodotti e forniti in formato digitale;
- 2) «servizio digitale»:
 - a) un servizio che consente al consumatore di creare, trasformare, archiviare i dati o di accedervi in formato digitale; oppure
 - b) un servizio che consente la condivisione di dati in formato digitale caricati o creati dal consumatore e da altri utenti di tale servizio o qualsiasi altra interazione con tali dati;
- 3) «beni con elementi digitali»: qualsiasi bene mobile materiale che incorpora o è interconnesso con un contenuto digitale o un servizio digitale in modo tale che la mancanza di detto contenuto digitale o servizio digitale impedirebbe lo svolgimento delle funzioni del bene;
- 4) «integrazione»: il collegamento del contenuto o del servizio digitale con le componenti dell'ambiente digitale del consumatore e l'incorporazione in dette componenti affinché il contenuto digitale o il servizio digitale sia utilizzato nel rispetto dei requisiti di conformità previsti dalla presente direttiva;

▼B

- 5) «operatore economico»: qualsiasi persona fisica o giuridica, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto pubblico o privato, che agisca, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in nome o per conto di tale persona fisica o giuridica, per finalità che rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, in relazione ai contratti oggetto della presente direttiva;
- 6) «consumatore»: qualsiasi persona fisica che, in relazione ai contratti oggetto della presente direttiva, agisca per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;
- 7) «prezzo»: la somma di denaro o la rappresentazione di valore digitale dovuto come corrispettivo per la fornitura di contenuto digitale o di servizio digitale;
- 8) «dati personali»: i dati personali quali definiti all'articolo 4, punto 1), del regolamento (UE) 2016/679;
- 9) «ambiente digitale»: l'hardware, il software e le connessioni di rete di cui il consumatore si serve per accedere al contenuto digitale o al servizio digitale o per usarlo;
- 10) «compatibilità»: la capacità del contenuto digitale o del servizio digitale di funzionare con hardware o software con cui sono normalmente utilizzati contenuti digitali o servizi digitali dello stesso tipo, senza che sia necessario convertire il contenuto digitale o il servizio digitale;
- 11) «funzionalità»: la capacità del contenuto digitale o del servizio digitale di svolgere tutte le sue funzioni in considerazione del suo scopo;
- 12) «interoperabilità»: la capacità del contenuto digitale o del servizio digitale di funzionare con hardware o software diversi da quelli con cui sono normalmente utilizzati i contenuti digitali o i servizi digitali dello stesso tipo;
- 13) «supporto durevole»: ogni strumento che permetta al consumatore o all'operatore economico di archiviare 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 archiviate.

*Articolo 3***Ambito di applicazione**

1. La presente direttiva si applica a qualsiasi contratto in cui l'operatore economico fornisce, o si impegna a fornire, contenuto digitale o un servizio digitale al consumatore e il consumatore corrisponde un prezzo o si impegna a corrispondere un prezzo.

▼B

La presente direttiva si applica altresì nel caso in cui l'operatore economico fornisce o si impegna a fornire contenuto digitale o un servizio digitale al consumatore e il consumatore fornisce o si impegna a fornire dati personali all'operatore economico, fatto salvo il caso in cui i dati personali forniti dal consumatore siano trattati esclusivamente dall'operatore economico ai fini della fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale a norma della presente direttiva o per consentire l'assolvimento degli obblighi di legge cui è soggetto l'operatore economico e quest'ultimo non tratti tali dati per scopi diversi da quelli previsti.

2. La presente direttiva si applica anche se il contenuto digitale o il servizio digitale è sviluppato secondo le specifiche del consumatore.

3. Ad eccezione degli articoli 5 e 13, la presente direttiva si applica anche ai supporti materiali che fungono esclusivamente da vettori di contenuto digitale.

4. La presente direttiva non si applica ai contenuti digitali o ai servizi digitali che sono incorporati o interconnessi con beni ai sensi dell'articolo 2, punto 3), e che sono forniti con il bene ai sensi di un contratto di vendita relativo a tali beni, indipendentemente dal fatto che detti contenuti digitali o servizi digitali siano forniti dal venditore o da un terzo. Si presume che il contenuto digitale o il servizio digitale incorporato o interconnesso rientri nel contratto di vendita in caso di dubbio che la fornitura di detto contenuto digitale incorporato o interconnesso o servizio digitale incorporato o interconnesso faccia parte del contratto di vendita o meno.

5. La presente direttiva non si applica ai contratti concernenti:

- a) la fornitura di servizi diversi dai servizi digitali, indipendentemente dal fatto che l'operatore economico ricorra o meno a forme o mezzi digitali per ottenere il risultato del servizio o consegnarlo o trasmetterlo al consumatore;
- b) servizi di comunicazioni elettroniche ai sensi dell'articolo 2, punto 4), della direttiva (UE) 2018/1972 ad eccezione dei servizi di comunicazioni interpersonale senza numero di cui all'articolo 2, punto 7), di tale direttiva;
- c) servizi sanitari, ai sensi dell'articolo 3, lettera a), della direttiva 2011/24/UE;
- d) servizi di gioco d'azzardo, vale a dire 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 o qualsiasi altra tecnologia che facilita le comunicazioni e su richiesta individuale di un destinatario di tali servizi;
- e) servizi finanziari ai sensi dell'articolo 2, lettera b), della direttiva 2002/65/CE;
- f) software offerto dall'operatore economico sulla base di una licenza libera e aperta, in cui il consumatore non corrisponde un prezzo e i dati personali forniti dal consumatore sono trattati esclusivamente dall'operatore economico al fine di migliorare la sicurezza, la compatibilità o l'interoperabilità del software specifico;

▼B

g) la fornitura di contenuto digitale se il contenuto digitale è messo a disposizione del pubblico con mezzi diversi dalla trasmissione di segnale quale parte di uno spettacolo o di un evento, come le proiezioni cinematografiche digitali;

h) contenuto digitale fornito a norma della direttiva 2003/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁾ da enti pubblici degli Stati membri.

6. Fatto salvo il paragrafo 4 del presente articolo, qualora un singolo contratto tra lo stesso operatore economico e lo stesso consumatore comprenda in un pacchetto elementi di fornitura di contenuto digitale o di un servizio digitale ed elementi relativi alla fornitura di altri beni o servizi, la presente direttiva si applica unicamente agli elementi del contratto che riguardano il contenuto digitale o il servizio digitale.

L'articolo 19 della presente direttiva non si applica se un pacchetto ai sensi della direttiva (UE) 2018/1972 include elementi di un servizio di accesso a Internet quale definito all'articolo 2, punto 2), del regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽²⁾ o di un servizio di comunicazioni interpersonale basato sul numero, quale definito all'articolo 2, punto 6), della direttiva (UE) 2018/1972.

Fatti salvi l'articolo 107, paragrafo 2, della direttiva (UE) 2018/1972, il diritto nazionale disciplina gli effetti che può avere la risoluzione di un elemento del contratto a pacchetto sugli altri elementi del contratto a pacchetto.

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. Il diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali si applica a qualsiasi dato personale trattato in relazione ai contratti di cui al paragrafo 1.

In particolare, la presente direttiva fa salvo il regolamento (UE) 2016/679 e della direttiva 2002/58/CE. In caso di conflitto tra le disposizioni della presente direttiva e del diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali, prevale quest'ultimo.

9. La presente direttiva non pregiudica il diritto dell'Unione e nazionale sul diritto d'autore e sui diritti connessi, tra cui la direttiva 2001/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽³⁾.

⁽¹⁾ Direttiva 2003/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 novembre 2003, relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico (GU L 345 del 31.12.2003, pag. 90).

⁽²⁾ Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta e le tariffe al dettaglio per le comunicazioni intra-UE regolamentate e che modifica la direttiva 2002/22/CE e il regolamento (UE) n. 531/2012 (GU L 310 del 26.11.2015, pag. 1).

⁽³⁾ Direttiva 2001/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 22 maggio 2001, sull'armonizzazione di taluni aspetti del diritto d'autore e dei diritti connessi nella società dell'informazione (GU L 167 del 22.6.2001, pag. 10).

▼B

10. La presente direttiva non pregiudica la facoltà degli Stati membri di disciplinare gli aspetti del diritto generale dei contratti, quali le norme sulla formazione, la validità, la nullità o l'efficacia dei contratti, comprese le conseguenze della risoluzione di un contratto, nella misura in cui gli aspetti in questione non sono disciplinati dalla presente direttiva, o il diritto al risarcimento.

*Articolo 4***Livello di armonizzazione**

Salvo altrimenti disposto dalla presente direttiva, gli Stati membri non mantengono o adottano nel loro diritto nazionale 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 o del servizio digitale**

1. L'operatore economico fornisce il contenuto digitale o il servizio digitale al consumatore. Salvo diverso accordo tra le parti, l'operatore economico fornisce il contenuto digitale o il servizio digitale senza indebito ritardo dopo la conclusione del contratto.

2. L'operatore economico ha adempiuto l'obbligo di fornitura quando:

- a) il contenuto digitale o qualunque mezzo idoneo per accedere al contenuto digitale o per scaricarlo è reso disponibile o accessibile al consumatore, o all'impianto fisico o virtuale scelto dal consumatore all'uso;
- b) il servizio digitale è reso accessibile al consumatore o a un impianto fisico o virtuale scelto dal consumatore all'uso.

*Articolo 6***Conformità del contenuto digitale o del servizio digitale**

L'operatore economico fornisce al consumatore contenuti digitali o servizi digitali che soddisfano i requisiti di cui agli articoli 7, 8 e 9, se del caso, fatto salvo l'articolo 10.

*Articolo 7***Requisiti soggettivi di conformità**

È conforme al contratto il contenuto digitale o il servizio digitale che, in particolare, se del caso:

- a) corrisponde alla descrizione, alla quantità e alla qualità previste dal contratto e presenta la funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche previste dal contratto;

▼B

- b) è idoneo ad ogni uso particolare voluto dal consumatore e che è stato da questi portato a conoscenza dell'operatore economico al più tardi al momento della conclusione del contratto e che l'operatore economico ha accettato;
- c) è fornito con tutti gli accessori, le istruzioni, anche in materia di installazione, e l'assistenza ai clienti previsti dal contratto; e
- d) è aggiornato come previsto dal contratto.

*Articolo 8***Requisiti soggettivi di conformità**

1. In aggiunta al rispetto di qualsiasi requisito soggettivo di conformità, il contenuto digitale o il servizio digitale:

- a) ►**C1** è adeguato agli scopi per cui sarebbe abitualmente utilizzato un contenuto digitale o un servizio digitale dello stesso tipo ◀, tenendo conto, se del caso, dell'eventuale diritto dell'Unione e nazionale e delle norme tecniche esistenti, oppure, in mancanza di tali norme tecniche, dei codici di condotta dell'industria specifici del settore applicabili;

▼C1

- b) è della quantità e presenta le qualità e le caratteristiche di prestazione, anche in materia di funzionalità, compatibilità, accessibilità, continuità e sicurezza, che si ritrovano abitualmente nei contenuti digitali o nei servizi digitali dello stesso tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del contenuto digitale o del servizio digitale, tenendo conto di eventuali dichiarazioni pubbliche rese da o per conto dell'operatore economico o di altri soggetti nell'ambito di passaggi precedenti nella catena delle operazioni, soprattutto nei messaggi pubblicitari e nell'etichettatura, a meno che l'operatore economico non dimostri che:

▼B

- i) l'operatore economico non era a conoscenza e non poteva ragionevolmente essere a conoscenza della dichiarazione pubblica in questione;
- ii) al momento della conclusione del contratto, la dichiarazione pubblica era stata rettificata nello stesso modo, o in modo paragonabile, a quello in cui era stata resa; oppure
- iii) la decisione di acquistare il contenuto digitale o il servizio digitale non poteva essere influenzata dalla dichiarazione pubblica;
- c) se del caso, è fornito assieme agli eventuali accessori e istruzioni che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere; e
- d) è conforme all'eventuale versione di prova o anteprima del contenuto digitale o del servizio digitale messa a disposizione dall'operatore economico prima della conclusione del contratto.

2. L'operatore economico assicura che al consumatore siano notificati e forniti gli aggiornamenti, anche di sicurezza, necessari al fine di mantenere la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale, nel periodo di tempo:

▼C1

- a) durante il quale il contenuto digitale o il servizio digitale deve essere fornito a norma del contratto, se questo prevede una fornitura continua per un periodo di tempo; oppure

▼B

- b) che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, date la tipologia e la finalità del contenuto digitale o del servizio digitale e tenendo conto delle circostanze e della natura del contratto, se questo prevede un unico atto di fornitura o una serie di singoli atti di fornitura.

3. Se il consumatore non installa entro un termine ragionevole gli aggiornamenti forniti dall'operatore economico a norma del paragrafo 2, l'operatore economico non è responsabile per qualsiasi difetto di conformità derivante unicamente dalla mancanza dell'aggiornamento pertinente, a condizione che:

- a) l'operatore economico abbia informato il consumatore circa la disponibilità dell'aggiornamento e le conseguenze della mancata installazione dello stesso da parte del consumatore; e
- b) la mancata installazione o l'installazione errata dell'aggiornamento da parte del consumatore non fosse dovuta a carenze delle istruzioni di installazione fornite dall'operatore.

▼C1

4. Qualora il contratto preveda che il contenuto digitale o il servizio digitale sia fornito in modo continuo per un periodo di tempo, il contenuto digitale o il servizio digitale è conforme per l'intera durata di tale periodo.

▼B

5. Non vi è difetto di conformità ai sensi del paragrafo 1 o 2 se, al momento della conclusione del contratto, il consumatore era stato specificamente informato del fatto che una caratteristica particolare del contenuto digitale o del servizio digitale si discostava dai requisiti oggettivi di conformità previsti al paragrafo 1 o 2 e il consumatore ha espressamente e separatamente accettato tale scostamento al momento della conclusione del contratto.

6. Salvo diverso accordo tra le parti, il contenuto digitale o il servizio digitale è fornito nella versione più recente disponibile al momento della conclusione del contratto.

*Articolo 9***Errata integrazione del contenuto digitale o del servizio digitale**

L'eventuale difetto di conformità risultante da un'errata integrazione del contenuto digitale o del servizio digitale nell'ambiente digitale del consumatore deve essere considerato difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale se:

- a) il contenuto digitale o servizio digitale è stato integrato dall'operatore economico o sotto la sua responsabilità; oppure
- b) il contenuto digitale o il servizio digitale era inteso ad essere integrato dal consumatore e l'errata integrazione è dovuta a una carenza delle istruzioni di integrazione fornite dall'operatore economico.



Articolo 10

Diritti dei terzi

Se una restrizione derivante da una violazione dei diritti di terzi, in particolare i diritti di proprietà intellettuale, impedisce o limita l'uso del contenuto digitale o del servizio digitale in conformità degli articoli 7 e 8, gli Stati membri assicurano che il consumatore abbia il diritto ad avvalersi dei rimedi per difetto di conformità di cui all'articolo 14, a meno che il diritto nazionale preveda in tali casi la nullità del contratto o la risoluzione del contratto per la fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale.

Articolo 11

Responsabilità dell'operatore economico

1. L'operatore economico è responsabile per la mancata fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale conformemente all'articolo 5.

2. Qualora un contratto preveda un unico atto di fornitura o una serie di singoli atti di fornitura, l'operatore economico è responsabile per qualsiasi difetto di conformità a norma degli articoli 7, 8 e 9, esistente al momento della fornitura, fatto salvo l'articolo 8, paragrafo 2, lettera b).

Se, in conformità del diritto nazionale, l'operatore economico è responsabile solamente per i difetti di conformità che si manifestano entro un certo periodo di tempo dalla fornitura, tale periodo di tempo non è inferiore a due anni a decorrere dal momento della fornitura, fatto salvo l'articolo 8, paragrafo 2, lettera b).

Se, in conformità del diritto nazionale, i diritti previsti all'articolo 14 sono ugualmente o unicamente soggetti a termini di prescrizione, gli Stati membri provvedono affinché tale termine di prescrizione consenta comunque al consumatore di avvalersi dei mezzi di ricorso di cui all'articolo 14 per qualsiasi difetto di conformità sussistente al momento di cui al primo comma e che risulti evidente entro il termine di cui al secondo comma.

3. Se il contratto prevede la fornitura continuativa per un periodo di tempo, l'operatore economico risponde di un difetto di conformità, a norma degli articoli 7, 8 e 9, che si manifesta o risulta evidente nel periodo di tempo durante il quale il contenuto digitale o il servizio digitale deve essere fornito a norma del contratto.

Se, a norma del diritto nazionale, i diritti previsti all'articolo 14 sono ugualmente o unicamente soggetti a termini di prescrizione, gli Stati membri provvedono affinché tale termine di prescrizione consenta comunque ai consumatori di avvalersi dei mezzi di ricorso di cui all'articolo 14 per qualsiasi difetto di conformità che si manifesti o risulti evidente durante il periodo di tempo di cui al primo comma.

Articolo 12

Onere della prova

1. L'onere della prova riguardo al fatto se il contenuto digitale o il servizio digitale sia stato fornito in conformità dell'articolo 5 è a carico dell'operatore economico.

▼B

2. Nei casi di cui all'articolo 11, paragrafo 2, l'onere della prova riguardo al fatto se il contenuto digitale o il servizio digitale fornito fosse conforme al momento della fornitura è a carico dell'operatore economico per un difetto di conformità che risulti evidente entro il termine di un anno dal momento in cui il contenuto digitale o il servizio digitale è stato fornito.

3. Nei casi di cui all'articolo 11, paragrafo 3, l'onere della prova riguardo al fatto se il contenuto digitale o il servizio digitale fosse conforme entro il periodo di tempo durante il quale il contenuto digitale o il servizio digitale deve essere fornito ai sensi del contratto è a carico dell'operatore economico per un difetto di conformità che risulti evidente entro tale periodo.

4. I paragrafi 2 e 3 non si applicano nel caso in cui l'operatore economico dimostri che l'ambiente digitale del consumatore non è compatibile con i requisiti tecnici del contenuto digitale o del servizio digitale e nel caso in cui l'operatore economico abbia informato il consumatore di tali requisiti in modo chiaro e comprensibile prima della conclusione del contratto.

5. Il consumatore collabora con l'operatore economico per quanto ragionevolmente possibile e necessario al fine di accertare se la causa del difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale al momento specificato all'articolo 11, paragrafi 2 o 3, a seconda dei casi, risieda nell'ambiente digitale del consumatore. L'obbligo di collaborazione è limitato ai mezzi tecnicamente disponibili che sono meno intrusivi per il consumatore. Se il consumatore non collabora e se l'operatore economico ha informato il consumatore di tali requisiti in modo chiaro e comprensibile prima della conclusione del contratto, l'onere della prova riguardo all'esistenza del difetto di conformità al momento di cui all'articolo 11, paragrafi 2 e 3, è a carico del consumatore.

Articolo 13

Rimedio per la mancata fornitura

1. Se l'operatore economico ha omissso di fornire il contenuto digitale o il servizio digitale conformemente all'articolo 5, il consumatore invita l'operatore economico a fornire il contenuto digitale o il servizio digitale. Se l'operatore economico omette successivamente quindi di fornire il contenuto digitale o il servizio digitale senza indebito ritardo oppure entro un ulteriore termine espressamente concordato dalle parti, il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto.

2. Il paragrafo 1 non si applica e il consumatore ha il diritto di recedere immediatamente dal contratto se:

- a) l'operatore economico ha dichiarato, o risulta altrettanto chiaramente dalle circostanze, che non fornirà il contenuto digitale o il servizio digitale;
- b) il consumatore e l'operatore economico hanno convenuto, o risulta evidente dalle circostanze che accompagnano la conclusione del contratto, che un tempo specifico per la fornitura è essenziale per il consumatore e l'operatore economico omette di fornire il contenuto digitale o il servizio digitale entro o in tale momento.

▼B

3. Se il consumatore recede dal contratto a norma del paragrafo 1 o 2 del presente articolo, si applicano di conseguenza gli articoli da 15 a 18.

*Articolo 14***Mezzi di ricorso per difetto di conformità**

1. In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino della conformità del contenuto digitale o del servizio digitale, o a una riduzione adeguata del prezzo, o alla risoluzione del contratto sulla base delle condizioni stabilite nel presente articolo.

2. Il consumatore ha diritto al ripristino della conformità del contenuto digitale o del servizio digitale, a meno che ciò non sia impossibile o imponga all'operatore economico costi che sarebbero sproporzionati, tenuto conto di tutte circostanze del caso, tra cui:

- a) il valore che il contenuto digitale o servizio digitale avrebbe se non ci fosse alcun difetto di conformità; e
- b) l'entità del difetto di conformità.

▼C1

3. L'operatore economico rende il contenuto digitale o il servizio digitale conforme a norma del paragrafo 2 entro un periodo di tempo ragionevole a partire dal momento in cui è stato informato dal consumatore riguardo al difetto di conformità, senza spese e senza notevoli inconvenienti per il consumatore, tenendo conto della natura del contenuto digitale o del servizio digitale e dell'uso che il consumatore intendeva farne.

▼B

4. Il consumatore ha diritto a una riduzione proporzionale del prezzo a norma del paragrafo 5 se il contenuto digitale o il servizio digitale è fornito in cambio del pagamento di un prezzo, o alla risoluzione del contratto conformemente al paragrafo 6, in uno dei casi seguenti:

- a) il rimedio consistente nel ripristino della conformità del contenuto digitale o del servizio digitale è impossibile o sproporzionato conformemente al paragrafo 2;
- b) l'operatore economico non ha ripristinato la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale a norma del paragrafo 3;
- c) risulta un difetto di conformità, nonostante il tentativo dell'operatore economico di ripristinare la conformità del contenuto digitale o servizio digitale;
- d) il difetto di conformità è talmente grave da giustificare un'immediata riduzione del prezzo o risoluzione del contratto; oppure

▼C1

e) l'operatore economico ha dichiarato, o risulta altrettanto chiaramente dalle circostanze, che non procederà al ripristino della conformità del contenuto digitale o del servizio digitale entro un periodo di tempo ragionevole o senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

▼B

5. La riduzione del prezzo è proporzionale alla diminuzione di valore del contenuto digitale o del servizio digitale fornito al consumatore rispetto al valore che avrebbe tale contenuto digitale o servizio digitale se fosse conforme.

▼C1

Se il contratto stabilisce che il contenuto digitale o il servizio digitale deve essere fornito per un periodo di tempo dietro pagamento di un prezzo, la riduzione di prezzo si applica al periodo di tempo in cui il contenuto digitale o il servizio digitale non è stato conforme.

▼B

6. Se il contenuto digitale o il servizio digitale è stato fornito dietro pagamento di un prezzo, il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto solo se il difetto di conformità non è di lieve entità. L'onere della prova riguardo al fatto se il difetto di conformità è di lieve entità è a carico dell'operatore economico.

*Articolo 15***Esercizio del diritto di risoluzione del contratto**

Il consumatore esercita il diritto alla risoluzione del contratto mediante una dichiarazione al venditore in cui esprime la sua decisione di risolvere il contratto.

*Articolo 16***Obblighi del l'operatore economico in caso di risoluzione**

1. In caso di risoluzione del contratto l'operatore economico rimborsa al consumatore tutti gli importi versati in esecuzione del contratto.

Tuttavia, se il contratto prevede la fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale dietro pagamento di un prezzo e per un periodo di tempo, e il contenuto digitale o il servizio digitale è stato conforme per un periodo di tempo prima della risoluzione del contratto, l'operatore economico rimborsa al consumatore solo la proporzione dell'importo pagato corrispondente al periodo in cui il contenuto digitale o il servizio digitale non è stato conforme e qualsiasi parte del prezzo pagato in anticipo dal consumatore per la durata del contratto che sarebbe rimasta se il contratto non fosse stato risolto.

2. Per quanto riguarda i dati personali del consumatore, l'operatore economico rispetta gli obblighi applicabili a norma del regolamento (UE) 2016/679.

3. L'operatore economico si astiene dall'utilizzare qualsiasi contenuto diverso dai dati personali che sia stato fornito o creato dal consumatore nell'ambito dell'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dall'operatore economico, fatto salvo il caso in cui tale contenuto:

- a) sia privo di utilità al di fuori del contesto del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dall'operatore;
- b) si riferisca solamente all'attività del consumatore nell'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dall'operatore;
- c) sia stato aggregato dall'operatore economico ad altri dati e non possa essere disaggregato o comunque non senza uno sforzo sproporzionato; o
- d) sia stato generato congiuntamente dal consumatore e altre persone, e altri consumatori possano continuare a utilizzare il contenuto.

▼B

4. Ad eccezione delle situazioni di cui al paragrafo 3, lettere a), b) o c), l'operatore economico mette a disposizione del consumatore, su richiesta dello stesso, contenuti diversi dai dati personali, che sono stati forniti o creati dal consumatore durante l'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dall'operatore economico.

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

5. L'operatore economico può impedire qualsiasi ulteriore utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale da parte del consumatore, in particolare rendendogli il contenuto digitale o il servizio digitale inaccessibile o disattivando il suo account utente, fatto salvo quanto previsto al paragrafo 4.

*Articolo 17***Obblighi del consumatore in caso di risoluzione**

1. In seguito alla risoluzione del contratto, il consumatore si astiene dall'utilizzare il contenuto digitale o il servizio digitale e dal metterlo a disposizione di terzi.

2. Se il contenuto digitale è stato fornito su un supporto materiale, il consumatore lo restituisce all'operatore economico, su richiesta e a spese di quest'ultimo, senza indebito ritardo. Se l'operatore economico decide di chiedere la restituzione del supporto materiale, è tenuto a presentare la richiesta entro 14 giorni a decorrere dal giorno in cui l'operatore economico è stato informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto.

3. Il consumatore non è tenuto a pagare per l'uso del contenuto digitale o del servizio digitale nel periodo precedente la risoluzione del contratto durante il quale il contenuto digitale o il servizio digitale non è stato conforme.

*Articolo 18***Termini e mezzi di rimborso da parte dell'operatore economico**

1. Eventuali rimborsi dovuti al consumatore dall'operatore economico a norma dell'articolo 14, paragrafi 4 e 5, o dell'articolo 16, paragrafo 1, dovuti alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto sono effettuati senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 14 giorni dal giorno in cui l'operatore economico è informato della decisione del consumatore di invocare il diritto del consumatore a una riduzione di prezzo o il suo diritto alla risoluzione dal contratto.

2. L'operatore economico effettua il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per pagare il contenuto digitale o il servizio digitale, salvo che il consumatore consenta espressamente all'uso di un altro mezzo e non debba sostenere alcuna spesa relativa al rimborso.

3. L'operatore economico non impone al consumatore alcuna commissione in relazione al rimborso.



Articolo 19

Modifica del contenuto digitale o del servizio digitale

1. Se il contratto prevede che il contenuto digitale o il servizio digitale sia fornito o reso accessibile al consumatore per un certo periodo di tempo, l'operatore economico può modificare il contenuto digitale o il servizio digitale oltre a quanto è necessario per mantenere la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale a norma degli articoli 7 e 8, purché siano soddisfatte le condizioni seguenti:

- a) il contratto consente tale modifica e ne fornisce una motivazione valida;
- b) tale modifica è realizzata senza costi aggiuntivi per il consumatore;
- c) il consumatore è informato in modo chiaro e comprensibile della modifica; e
- d) nei casi di cui al paragrafo 2, il consumatore è informato, con un anticipo ragionevole su un supporto durevole, circa le caratteristiche e il momento in cui viene effettuata la modifica, nonché circa il suo diritto di recedere dal contratto conformemente al paragrafo 2 o circa la possibilità di mantenere il contenuto digitale o il servizio digitale senza tale modifica conformemente al paragrafo 4.

2. Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto qualora tale modifica incida negativamente sull'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale o sull'accesso allo stesso da parte del consumatore, a meno che tali conseguenze negative siano trascurabili. In tal caso, il consumatore ha diritto a recedere dal contratto gratuitamente entro un termine di 30 giorni dalla data di ricevimento dell'informazione o, se successivo, dal momento in cui il contenuto digitale o il servizio digitale è stato modificato dall'operatore economico.

3. Se il consumatore recede dal contratto conformemente al paragrafo 2 del presente articolo, si applicano di conseguenza gli articoli da 15 a 18.

4. I paragrafi 2 e 3 del presente articolo non si applicano se l'operatore economico ha consentito al consumatore di mantenere senza costi aggiuntivi il contenuto digitale o il servizio digitale senza modifica e se è preservata la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale.

Articolo 20

Diritto di regresso

Quando è determinata la responsabilità dell'operatore economico nei confronti del consumatore a seguito della mancata fornitura di contenuto digitale o servizio digitale o in ragione di un difetto di conformità risultante da un atto o da un'omissione di una persona nell'ambito di passaggi precedenti della catena di operazioni commerciali, l'operatore economico ha il diritto di agire nei confronti della persona o delle persone responsabili nella catena di operazioni commerciali. La persona nei cui confronti l'operatore economico può agire, nonché le relative azioni e modalità di esercizio, sono determinati dal diritto nazionale.

▼B*Articolo 21***Controllo dell'osservanza**

1. Gli Stati membri garantiscono che esistano mezzi adeguati ed efficaci per assicurare l'osservanza 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 interesse legittimo a proteggere i consumatori;
- c) associazioni di categoria aventi un interesse legittimo;
- d) organismi, organizzazioni o associazioni senza scopo di lucro, attivi nel settore della protezione dei diritti e delle libertà degli interessati di cui all'articolo 80 del regolamento (UE) 2016/679.

*Articolo 22***Imperatività delle norme**

1. 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 la mancata fornitura o il difetto di conformità siano portati all'attenzione dell'operatore economico da parte del consumatore o prima che la modifica del contenuto digitale o servizio digitale sia portata all'attenzione del consumatore da parte dell'operatore economico, conformemente all'articolo 19, non vincola il consumatore.

2. La presente direttiva non impedisce agli operatori economici di offrire ai consumatori condizioni contrattuali che vanno oltre la tutela prevista dalla presente direttiva.

*Articolo 23***Modifiche del regolamento (UE) 2017/2394 e della direttiva 2009/22/CE**

1. Nell'allegato del regolamento (UE) 2017/2394 è aggiunto il punto seguente:

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

▼B

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

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

*Articolo 24***Recepimento**

1. ►C2 Entro il 1° luglio 2021 gli Stati membri adottano e pubblicano le disposizioni necessarie per conformarsi alla presente direttiva. ◀ Essi ne informano immediatamente la Commissione.

Essi applicano tali disposizioni a decorrere dal 1° gennaio 2022.

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

Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni di diritto interno adottate nella materia disciplinata dalla presente direttiva.

2. Le disposizioni della presente direttiva si applicano alla fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali che avvengono a decorrere dal 1° gennaio 2019, fatta eccezione per gli articoli 19 e 20 della presente direttiva che si applicano ai contratti conclusi a decorrere da tale data.

*Articolo 25***Riesame**

La Commissione riesamina l'applicazione della presente direttiva entro il 12 giugno 2024 e presenta una relazione al Parlamento europeo, al Consiglio e al Comitato economico e sociale europeo. La relazione esamina, tra l'altro, l'opportunità di armonizzare le norme applicabili ai contratti di fornitura di contenuto digitale o servizi digitali diversi da quelli contemplati dalla presente direttiva, compresi quelli forniti a fronte di inserzioni pubblicitarie.

*Articolo 26***Entrata in vigore**

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

*Articolo 27***Destinatari**

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.