

Bruxelles, 1° aprile 2019  
(OR. en)

7718/19

---

**Fascicolo interistituzionale:  
2015/0287(COD)**

---

**CODEC 736  
JUSTCIV 91  
CONSOM 117  
DIGIT 59  
AUDIO 43  
DAPIX 107  
DATAPROTECT 96  
PE 98**

#### **NOTA INFORMATIVA**

---

Origine:	Segretariato generale del Consiglio
Destinatario:	Comitato dei rappresentanti permanenti/Consiglio
Oggetto:	Proposta di DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale - Risultati della prima lettura del Parlamento europeo (Strasburgo, 25-28 marzo 2019)

---

#### **I. INTRODUZIONE**

Conformemente alle disposizioni dell'articolo 294 del TFUE e alla dichiarazione comune sulle modalità pratiche della procedura di codecisione<sup>1</sup>, hanno avuto luogo vari contatti informali tra il Consiglio, il Parlamento europeo e la Commissione al fine di raggiungere un accordo in prima lettura sul fascicolo in questione, evitando in tal modo di dover ricorrere ad una seconda lettura e alla procedura di conciliazione.

---

<sup>1</sup> GU C 145 del 30.6.2007, pag. 5.

In questo contesto la correlatrice Evelyne GEBHARDT (S&D, DE) e il correlatore Axel VOSS (PPE, DE) hanno presentato, a nome della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori (IMCO) e della commissione giuridica (JURI), un emendamento di compromesso (emendamento 126) alla proposta di direttiva. Tale emendamento era stato concordato durante i contatti informali di cui sopra. Non sono stati presentati altri emendamenti.

## II. VOTAZIONE

Nella votazione del 26 marzo 2019, la plenaria ha adottato l'emendamento di compromesso (emendamento 126) alla proposta di direttiva. La proposta della Commissione così modificata costituisce la posizione del Parlamento in prima lettura, contenuta nella risoluzione legislativa riportata in allegato<sup>2</sup>.

La posizione del Parlamento rispecchia quanto precedentemente convenuto tra le istituzioni. Il Consiglio dovrebbe pertanto essere in grado di approvare detta posizione.

L'atto sarebbe quindi adottato nella formulazione corrispondente alla posizione del Parlamento.

---

<sup>2</sup> La versione della posizione del Parlamento contenuta nella risoluzione legislativa è stata contrassegnata in modo da indicare le modifiche apportate dagli emendamenti alla proposta della Commissione. Le aggiunte al testo della Commissione sono evidenziate in *neretto e corsivo*. Le soppressioni sono indicate dal simbolo "■".

## **P8\_TA-PROV(2019)0232**

### **Contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali \*\*\*I**

**Risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 26 marzo 2019 sulla proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale (COM(2015)0634 – C8-0394/2015 – 2015/0287(COD))**

**(Procedura legislativa ordinaria: prima lettura)**

*Il Parlamento europeo,*

- vista la proposta della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio (COM(2015)0634),
  - visti l'articolo 294, paragrafo 2, e l'articolo 114 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea, a norma dei quali la proposta gli è stata presentata dalla Commissione (C8-0394/2015),
  - visto l'articolo 294, paragrafo 3, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea,
  - visto il parere motivato inviato dal Senato francese, nel quadro del protocollo n. 2 sull'applicazione dei principi di sussidiarietà e di proporzionalità, in cui si dichiara la mancata conformità del progetto di atto legislativo al principio di sussidiarietà,
  - visto il parere del Comitato economico e sociale europeo del 27 aprile 2016<sup>3</sup>,
  - visti l'accordo provvisorio approvato dalle commissioni competenti a norma dell'articolo 69 septies, paragrafo 4, del regolamento, e l'impegno assunto dal rappresentante del Consiglio, con lettera del 6 febbraio 2019, di approvare la posizione del Parlamento europeo, in conformità dell'articolo 294, paragrafo 4, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea,
  - visto l'articolo 59 del suo regolamento,
  - viste le deliberazioni congiunte della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori e della commissione giuridica a norma dell'articolo 55 del regolamento,
  - visti la relazione della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori e della commissione giuridica e il parere della commissione per le libertà civili, la giustizia e gli affari interni (A8-0375/2017),
1. adotta la posizione in prima lettura figurante in appresso;
  2. chiede alla Commissione di presentargli nuovamente la proposta qualora la sostituisca, la modifichi sostanzialmente o intenda modificarla sostanzialmente;
  3. incarica il suo Presidente di trasmettere la posizione del Parlamento al Consiglio e alla Commissione nonché ai parlamenti nazionali.

---

<sup>3</sup> GU C 264 del 20.7.2016, pag. 57.

**Posizione del Parlamento europeo definita in prima lettura il 26 marzo 2019 in vista dell'adozione della direttiva (UE) 2019/... del Parlamento europeo e del Consiglio relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali**

(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>4</sup>,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria<sup>5</sup>,

---

<sup>4</sup> GU C 264 del 20.7.2016, pag. 57.

<sup>5</sup> Posizione del Parlamento europeo del 26 marzo 2019.

considerando quanto segue:

- (1) Il potenziale di crescita del commercio elettronico ***nell'Unione*** non è ancora stato sfruttato pienamente. La Strategia per il mercato unico digitale in Europa affronta in modo olistico i principali ostacoli allo sviluppo del commercio elettronico transfrontaliero nell'Unione al fine di liberare tale potenziale. ■ Garantire ai consumatori un migliore accesso ai contenuti digitali ***e ai servizi digitali***, e agevolare ***la fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali da parte delle imprese, può contribuire a promuovere l'economia digitale dell'Unione e stimolare la crescita globale.***
  
- (2) ***A norma dell'articolo 26, paragrafi 1 e 2, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), l'Unione adotta le misure destinate all'instaurazione o al funzionamento del mercato interno, che comporta uno spazio senza frontiere interne nel quale è assicurata la libera circolazione delle merci e dei servizi. L'articolo 169, paragrafo 1, e l'articolo 169, paragrafo 2, lettera a), TFUE, stabiliscono che l'Unione contribuisce al conseguimento di un elevato livello di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 TFUE nel quadro della realizzazione del mercato interno. La presente direttiva mira a garantire il giusto equilibrio tra il conseguimento di un elevato livello di protezione dei consumatori e la promozione della competitività delle imprese, assicurando al tempo stesso il rispetto del principio di sussidiarietà.***

- (3) ■ È *opportuno* armonizzare determinati aspetti concernenti i contratti di fornitura di contenuto digitale *o di servizi digitali*, prendendo come riferimento un livello elevato di protezione dei consumatori, *al fine di instaurare un autentico mercato unico digitale, accrescere la certezza giuridica e ridurre i costi di transazione, in particolare per le piccole e medie imprese ('PMI')*.
- (4) ■ Se *offrono* contenuti digitali *o servizi digitali* oltre frontiera, le imprese, *in particolare le PMI*, devono *spesso* affrontare costi aggiuntivi imputabili alla diversità delle normative nazionali di diritto contrattuale dei consumatori, e all'incertezza giuridica. Le imprese sostengono inoltre i costi per adeguare i loro contratti alle specifiche norme imperative in materia di fornitura di contenuto digitale *o di servizi digitali* che sono già applicate in diversi Stati membri e che creano disparità nell'ambito di applicazione e nel contenuto tra le specifiche norme nazionali che disciplinano tali contratti. ■
- (5) I consumatori non *sempre* si sentono al sicuro quando fanno acquisti transfrontalieri, in particolare quando acquistano *online*. Uno dei principali motivi della mancanza di fiducia dei consumatori è l'incertezza circa i diritti contrattuali essenziali e la mancanza di un chiaro quadro contrattuale per il contenuto digitale *o i servizi digitali*. Molti consumatori ■ incontrano problemi relativi alla qualità dei contenuti digitali *o dei servizi digitali*, o all'accesso agli stessi. Può capitare, ad esempio, che ricevano contenuti *o servizi digitali* errati o difettosi, oppure che non riescano ad accedere ai contenuti digitali *o ai servizi digitali* stessi. Di conseguenza, i consumatori subiscono danni di natura sia finanziaria che non finanziaria.

- (6) Al fine di ovviare a tali problemi, le imprese e i consumatori dovrebbero poter contare su **diritti contrattuali** pienamente **armonizzati in determinati settori chiave relativi alla** fornitura di contenuto digitale **o di servizi digitali in tutta l'Unione**. **L'armonizzazione completa di alcuni aspetti normativi chiave aumenterebbe considerevolmente la certezza giuridica sia per i consumatori che per le imprese.**
- (7) L'introduzione, in tutti gli Stati membri, di norme **■** armonizzate in materia di diritto contrattuale dei consumatori renderebbe più facile per le imprese, **in particolare le PMI, fornire** contenuti digitali **o servizi digitali in tutta l'Unione**. Esse **fornirebbero alle imprese** un quadro stabile di diritto contrattuale per la **fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali in** altri Stati membri. **■** Esse inoltre eviterebbero la frammentazione giuridica che altrimenti deriverebbe da nuove legislazioni nazionali intese a disciplinare specificamente i contenuti digitali **e i servizi digitali**.
- (8) I consumatori **dovrebbero beneficiare** di diritti **■** armonizzati **nell'ambito della fornitura di** contenuto digitale **e di servizi digitali**, che forniscano un elevato livello di protezione. Essi **dovrebbero potersi avvalere** di diritti **imperativi** chiaramente definiti quando ricevono contenuti digitali **o servizi digitali** o vi accedono da altre parti dell'**Unione**. La disponibilità di tali diritti **dovrebbe rafforzare** la loro fiducia nell'acquisto di contenuti digitali **o di servizi digitali**. **Ciò dovrebbe contribuire** anche a ridurre i danni che i consumatori attualmente subiscono, grazie all'introduzione di una serie di diritti chiari che dovrebbero consentire loro di affrontare i problemi connessi ai contenuti digitali **o ai servizi digitali**.

- (9) La presente direttiva mira alla completa armonizzazione di *talune* norme fondamentali che, finora, non sono state regolamentate a livello dell'Unione *o nazionale*.
- (10) *La presente direttiva dovrebbe definire il proprio ambito di applicazione in modo chiaro e inequivocabile nonché prevedere norme sostanziali chiare per il contenuto digitale o i servizi digitali che rientrano nel suo ambito di applicazione. L'ambito di applicazione e le norme sostanziali della presente direttiva dovrebbero essere neutri dal punto di vista tecnologico e adeguati alle esigenze future.*



- (11) *La presente direttiva dovrebbe stabilire norme comuni relative a determinate prescrizioni concernenti i contratti tra operatori economici e consumatori per la fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali. A tal fine, è opportuno armonizzare pienamente le norme concernenti la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale al contratto, i rimedi in caso di difetto di conformità o di mancata fornitura e le modalità di esercizio di tali rimedi, nonché la modifica del contenuto digitale o del servizio digitale. Norme pienamente armonizzate su taluni aspetti essenziali del diritto contrattuale dei consumatori renderebbero più facile per le imprese, soprattutto le PMI, offrire i loro prodotti in altri Stati membri. I consumatori beneficerebbero di un livello elevato di protezione e di miglioramenti in termini di benessere grazie alla piena armonizzazione delle norme essenziali. Agli Stati membri non è consentito, nell'ambito di applicazione della presente direttiva, imporre ulteriori prescrizioni formali o sostanziali. Ad esempio, gli Stati membri non dovrebbero imporre norme sull'inversione dell'onere della prova che siano differenti da quelle previste dalla presente direttiva, né l'obbligo per il consumatore di notificare all'operatore economico il difetto di conformità entro un periodo determinato ■ .*

- (12) La presente direttiva non dovrebbe incidere sul diritto nazionale relativo a **questioni** che non sono **disciplinate** dalla stessa, come ad esempio le norme nazionali **concernenti** la formazione, la validità, **la nullità o gli effetti** dei contratti o la liceità del contenuto **digitale o del servizio digitale**. **Inoltre, la presente direttiva non dovrebbe definire la natura giuridica dei contratti per la fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali e dovrebbe spettare al diritto nazionale determinare se tali contratti costituiscono, ad esempio, un contratto di vendita, di servizio, di noleggio o un contratto sui generis. La presente direttiva dovrebbe inoltre lasciare impregiudicate le norme nazionali che non riguardano specificamente i contratti dei consumatori e che prevedono rimedi specifici per determinati tipi di difetti non manifestatisi al momento della conclusione del contratto, vale a dire a disposizioni nazionali che possono stabilire norme specifiche relative alla responsabilità dell'operatore economico in caso di vizi occulti. La presente direttiva dovrebbe lasciare impregiudicate anche le disposizioni legislative nazionali che prevedono rimedi extracontrattuali di cui il consumatore può avvalersi, nel caso di difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale, nei confronti di persone nell'ambito di passaggi precedenti della catena di transazioni commerciali, o di altre persone che adempiono agli obblighi di tali persone.**
- (13) **Gli Stati membri mantengono inoltre la facoltà, ad esempio, di disciplinare le azioni di responsabilità di un consumatore nei confronti di un terzo diverso dall'operatore economico che fornisce, o si impegna a fornire, il contenuto digitale o il servizio digitale, come ad esempio uno sviluppatore, che non sia al tempo stesso l'operatore economico ai sensi della presente direttiva.**

- (14) *Gli Stati membri dovrebbero inoltre mantenere la facoltà, ad esempio, di disciplinare le conseguenze della mancata fornitura o del difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale qualora tale mancata fornitura o tale difetto di conformità siano dovuti a un impedimento al di fuori del controllo dell'operatore economico, e qualora non ci si poteva attendere che l'operatore economico evitasse o superasse l'impedimento o le sue conseguenze, ad esempio in caso di forza maggiore.*
- (15) *Gli Stati membri dovrebbero inoltre mantenere la facoltà, ad esempio, di regolamentare i diritti delle parti di astenersi dall'adempire gli obblighi o parte di essi finché l'altra parte non abbia adempiuto i propri obblighi. Ad esempio, gli Stati membri dovrebbero essere liberi di stabilire se, in caso di difetto di conformità, un consumatore ha diritto a trattenere il pagamento della totalità o di parte del prezzo finché l'operatore economico non abbia reso conforme il contenuto digitale o il servizio digitale, o se l'operatore economico ha diritto a trattenere un eventuale rimborso dovuto al consumatore alla risoluzione del contratto finché il consumatore non abbia adempiuto l'obbligo previsto dalla presente direttiva di restituire il supporto materiale all'operatore economico.*
- (16) *Gli Stati membri dovrebbero inoltre mantenere la facoltà di estendere l'applicazione delle norme della presente direttiva ai contratti esclusi dall'ambito di applicazione della presente direttiva, o di disciplinarli in altro modo. Ad esempio, gli Stati membri dovrebbe mantenere la facoltà di estendere la protezione accordata ai consumatori dalla presente direttiva anche alle persone fisiche o giuridiche che non sono consumatori ai sensi della presente direttiva, quali le organizzazioni non governative, le start-up o le PMI.*

- (17) *La definizione di consumatore dovrebbe includere le persone fisiche che agiscono al di fuori della loro attività commerciale, industriale, artigianale o professionale. Tuttavia, nel caso di contratti con duplice scopo, qualora il contratto sia concluso per fini che rientrano parzialmente nell'ambito delle attività commerciali della persona e parzialmente ne restano al di fuori e laddove lo scopo commerciale sia talmente limitato da non risultare predominante nel contesto generale del contratto, gli Stati membri dovrebbero mantenere la facoltà di determinare se la persona in questione dovrebbe altresì essere considerata un consumatore e a quali condizioni.*
- (18) *La presente direttiva dovrebbe applicarsi ai contratti in cui l'operatore economico fornisce, o si impegna a fornire, contenuto digitale o servizi digitali al consumatore. I fornitori di piattaforme potrebbero essere considerati operatori economici ai sensi della presente direttiva se agiscono per finalità che rientrano nel quadro delle loro attività e in quanto partner contrattuali diretti del consumatore per la fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali. Gli Stati membri dovrebbero mantenere la facoltà di estendere l'applicazione della presente direttiva ai fornitori di piattaforme che non soddisfano i requisiti per essere considerati un operatore economico ai sensi della presente direttiva.*

- (19) La presente direttiva dovrebbe affrontare i problemi trasversalmente alle diverse categorie di contenuti digitali *e di servizi digitali* e alla loro fornitura. Per tener conto dei rapidi sviluppi tecnologici e preservare il carattere evolutivo del concetto di "contenuto digitale" o di "servizio digitale", la presente direttiva ■ dovrebbe contemplare, *tra l'altro, programmi informatici, applicazioni, file video, file audio, file musicali, giochi digitali, libri elettronici o altre pubblicazioni elettroniche, nonché* i servizi *digitali* che consentono la creazione, la trasformazione o l'archiviazione dei dati in formato digitale, *nonché l'accesso a questi ultimi, fra cui i software come servizio quali la condivisione audio e video e altri tipi di file hosting, la videoscrittura o i giochi offerti nell'ambiente di cloud computing e nei media sociali. Dal momento che esistono* numerosi modi per fornire il contenuto digitale *o i servizi digitali*, come la trasmissione su un supporto *materiale*, lo scaricamento effettuato dal consumatore sui propri dispositivi, la trasmissione in streaming, l'autorizzazione all'accesso a capacità di archiviazione di contenuto digitale o l'accesso all'uso dei media sociali, la presente direttiva dovrebbe applicarsi ■ indipendentemente dal supporto utilizzato per la ■ trasmissione *del contenuto digitale o del servizio digitale o per darvi accesso*. ■ Tuttavia, la presente direttiva non dovrebbe applicarsi *ai servizi di accesso a Internet*.

(20) *La presente direttiva e la direttiva (UE) 2019/... del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>6+</sup> dovrebbero integrarsi a vicenda. Mentre la presente direttiva stabilisce determinate prescrizioni concernenti i contratti di fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali, la direttiva (UE) 2019/...<sup>++</sup>. stabilisce determinate prescrizioni concernenti i contratti di vendita di beni. Di conseguenza, per rispondere alle aspettative dei consumatori e garantire un quadro giuridico semplice e chiaro per **gli operatori economici** di contenuti digitali ■ , la presente direttiva dovrebbe applicarsi **anche al contenuto digitale fornito su un supporto materiale, come ad esempio DVD, CD, chiavi USB e schede di memoria, nonché al supporto materiale stesso, purché quest'ultimo sia esclusivamente il vettore** del contenuto digitale. **Tuttavia, anziché le disposizioni della presente direttiva sull'obbligo di fornitura degli operatori economici e sui rimedi a disposizione dei consumatori in caso di mancata fornitura, dovrebbero applicarsi le disposizioni della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>7</sup> sugli obblighi relativi alla consegna dei beni e sui rimedi in caso di mancata consegna. Inoltre, le disposizioni della direttiva 2011/83/UE, ad esempio sul diritto di recesso e sulla natura del contratto in base al quale tali beni sono forniti, dovrebbero continuare ad applicarsi a tali supporti materiali e al contenuto digitale da essi fornito.** La presente direttiva inoltre fa salvo il diritto di distribuzione applicabile a tali beni in base al diritto d'autore.*

---

<sup>6</sup> Direttiva (UE) 2019/... del Parlamento europeo e del Consiglio del ... (GU...)

<sup>+</sup> GU inserire nel testo il numero della Direttiva contenuto nel documento PE-CONS 27/19 (2015/0288(COD)) e inserire il numero, la data, il titolo e il riferimento di GU di tale direttiva nella nota a piè di pagina.

<sup>++</sup> GU inserire nel testo il numero contenuto del documento PE CONS 27/19 (2015/0288 (COD)).

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

(21) *La direttiva (UE) 2019/...<sup>+</sup> dovrebbe applicarsi ai contratti di vendita di beni, compresi i beni con elementi digitali. Per "beni con elementi digitali" dovrebbero intendersi i beni che incorporano o che sono interconnessi 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 dei beni. Il contenuto digitale o un servizio digitale che sia incorporato nei beni o con essi interconnesso in tal modo dovrebbe rientrare nell'ambito di applicazione della direttiva (UE) 2019/... se è fornito insieme ai beni nel quadro di un contratto di vendita concernente tali beni. Il fatto che la fornitura del contenuto o del servizio digitale incorporato o interconnesso sia parte del contratto di vendita con il venditore dovrebbe dipendere dal contenuto di tale contratto. Dovrebbero essere inclusi i contenuti digitali o i servizi digitali incorporati o interconnessi la cui fornitura è esplicitamente prevista dal contratto. Essa dovrebbe inoltre includere i contratti di vendita per i quali si può presumere che sia compresa la fornitura di uno specifico contenuto digitale o di uno specifico servizio digitale in ragione del fatto che sono abituali di un bene dello stesso tipo e che rientrano tra le ragionevoli aspettative che il consumatore potrebbe avere, tenuto conto della natura dei beni e delle dichiarazioni pubbliche fatte dal o per conto del venditore o altre persone nell'ambito di passaggi precedenti della catena di transazioni commerciali, compreso il produttore. Se, ad esempio, nella pubblicità di una smart TV si è fatto riferimento alla presenza di una particolare applicazione video, tale applicazione video sarebbe considerata quale facente parte del contratto di vendita. Ciò si dovrebbe applicare indipendente dal fatto che il contenuto digitale o il servizio digitale sia preinstallato nel bene stesso o debba essere successivamente scaricato su un altro dispositivo e sia soltanto interconnesso con il bene in questione. Ad esempio, uno smartphone potrebbe essere dotato di un'applicazione standard preinstallata fornita conformemente al contratto di vendita, come l'applicazione della sveglia o della fotocamera. Un altro possibile esempio è dato dallo smartwatch. In questo caso, l'orologio stesso sarebbe considerato il bene con elementi digitali in grado di svolgere le rispettive funzioni solo in combinazione con un'applicazione prevista dal contratto di vendita, ma che deve essere scaricata dal consumatore su uno smartphone; l'elemento digitale interconnesso sarebbe dunque l'applicazione. Ciò dovrebbe applicarsi anche se il contenuto digitale o il servizio digitale*

---

<sup>+</sup> GU per favore inserire nel testo il numero della direttiva contenuta nel PE-CONS 27/19 (2015/0288 (COD))

*incorporato o interconnesso non è fornito direttamente dal venditore ma, conformemente al contratto di vendita, è fornito da un terzo. Al fine di evitare incertezze sia per gli operatori economici che per i consumatori, qualora sussistano dubbi circa il fatto che la fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali faccia parte del contratto di vendita, dovrebbe applicarsi la direttiva (UE) 2019/...<sup>+</sup>. Inoltre, l'accertamento della relazione contrattuale bilaterale tra il venditore e il consumatore nella quale si inserisce la fornitura di contenuti digitali o di servizi digitali incorporati o interconnessi non dovrebbe essere pregiudicato dal semplice fatto che il consumatore è tenuto ad accettare un accordo di licenza con un terzo per potere beneficiare del contenuto digitale o del servizio digitale.*

---

<sup>+</sup> GU per favore inserire nel testo il numero della direttiva contenuta nel PE-CONS 27/19 (2015/0288 (COD))



(22) *Al contrario, se la mancanza del contenuto digitale o del servizio digitale incorporato o interconnesso non impedisce lo svolgimento delle funzioni dei beni, o se il consumatore conclude un contratto di fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali che non è parte di un contratto di vendita concernente beni con elementi digitali, detto contratto dovrebbe considerarsi distinto dal contratto sulla vendita di beni, anche qualora il venditore agisca da intermediario in relazione a tale secondo contratto con l'operatore economico terzo, e potrebbe rientrare nell'ambito di applicazione della presente direttiva. Se, per esempio, un consumatore scarica un'applicazione di giochi da un app store su uno smartphone, il contratto di fornitura dell'applicazione di giochi è distinto dal contratto di vendita dello smartphone stesso. Pertanto, la direttiva (UE) 2019/...<sup>+</sup> potrebbe applicarsi solo al contratto di vendita concernente lo smartphone, mentre la fornitura dell'applicazione di giochi potrebbe rientrare nella presente direttiva, se le condizioni della presente direttiva sono soddisfatte. Un altro esempio è dato dal caso in cui sia espressamente convenuto che il consumatore acquisti uno smartphone senza uno specifico sistema operativo e il consumatore concluda successivamente un contratto di fornitura di un sistema operativo con terzi. In tal caso, la fornitura di un sistema operativo acquistato separatamente non dovrebbe far parte dei contratti di vendita e quindi non rientrerebbe nell'ambito di applicazione della direttiva (UE) 2019/... ma potrebbe rientrare nell'ambito di applicazione della presente direttiva, se le condizioni di questa direttiva sono soddisfatte.*

---

<sup>+</sup> GU inserire nel testo il numero della direttiva contenente nel documento PE-CONS 27/19 (2015/0288(COD))

(23) *Le rappresentazioni di valore digitali, quali i buoni elettronici o i coupon elettronici, sono utilizzati dai consumatori per il pagamento di diversi beni o servizi sul mercato unico digitale. Tali rappresentazioni di valore digitali stanno assumendo una certa importanza in relazione alla fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali e dovrebbero pertanto essere considerate come un metodo di pagamento ai sensi della presente direttiva. Le rappresentazioni di valore digitali dovrebbero considerarsi includere altresì le valute virtuali, purché siano riconosciute dal diritto nazionale. La differenziazione basata sul metodo di pagamento utilizzato potrebbero essere fonte di discriminazione e incoraggiare in modo ingiustificato le imprese ad orientarsi verso la fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali contro un corrispettivo in rappresentazioni di valore digitali. Tuttavia, dal momento che le rappresentazioni di valore digitali fungono esclusivamente da metodo di pagamento, non dovrebbero essere di per sé considerate quali contenuto digitale o servizio digitale ai sensi della presente direttiva.*

- (24) *La fornitura di contenuti digitali o di servizi digitali spesso prevede che, quando non paga un prezzo, il consumatore fornisca dati personali all'operatore economico. Tali modelli commerciali sono utilizzati in diverse forme in una parte considerevole del mercato. Oltre a riconoscere appieno che la protezione dei dati personali è un diritto fondamentale e che tali dati non possono dunque essere considerati una merce, la presente direttiva dovrebbe garantire che i consumatori abbiano diritto a rimedi contrattuali, nell'ambito di tali modelli commerciali. La presente direttiva dovrebbe pertanto applicarsi ai contratti in cui l'operatore economico fornisce, o si impegna a fornire, contenuto digitale o servizi digitali al consumatore e in cui il consumatore fornisce, o si impegna a fornire, dati personali. I dati personali potrebbero essere forniti all'operatore economico al momento della conclusione del contratto o successivamente, ad esempio nel momento in cui il consumatore acconsente a che l'operatore economico utilizzi gli eventuali dati personali caricati o creati dal consumatore utilizzando il contenuto digitale o il servizio digitale. Il diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali prevede un elenco esaustivo di fondamenti giuridici per il trattamento lecito dei dati personali. La presente direttiva dovrebbe applicarsi ai contratti in cui il consumatore fornisce, o si impegna a fornire, dati personali all'operatore economico. Ad esempio, la presente direttiva dovrebbe applicarsi nel caso in cui il nome e l'indirizzo email forniti da un consumatore al momento della creazione di un account sui social media vengano utilizzati per scopi diversi dalla mera fornitura di contenuti digitali o servizi digitali o non conformi agli obblighi di legge. La presente direttiva dovrebbe altresì applicarsi nel caso in cui il consumatore acconsenta a che il materiale che caricherà e che contiene dati personali, come fotografie o post, sia trattato a fini commerciali dall'operatore economico. Gli Stati membri dovrebbero tuttavia mantenere la facoltà di decidere in merito al soddisfacimento dei requisiti in materia di formazione, esistenza e validità di un contratto a norma del diritto nazionale.*

(25) *Se il contenuto digitale e i servizi digitali non sono forniti contro il pagamento di un prezzo, la presente direttiva non dovrebbe applicarsi alle situazioni in cui l'operatore economico raccoglie ■ dati personali esclusivamente per fornire contenuto digitale o servizi digitali o al solo scopo di soddisfare obblighi di legge. Tali situazioni possono includere, ad esempio, casi in cui la registrazione del consumatore è obbligatoria a norma delle leggi applicabili ai fini di sicurezza e di identificazione. La presente direttiva non dovrebbe nemmeno applicarsi a situazioni in cui l'operatore economico raccoglie solo metadati, come informazioni sul dispositivo del consumatore o la cronologia di navigazione, tranne nel caso in cui tale situazione sia considerata come un contratto dal diritto nazionale. Analogamente, la presente direttiva non dovrebbe applicarsi alle situazioni in cui il consumatore, senza avere concluso un contratto con l'operatore economico, è esposto a messaggi pubblicitari esclusivamente al fine di ottenere l'accesso ai contenuti digitali o a un servizio digitale. Tuttavia, gli Stati membri dovrebbero mantenere la facoltà di estendere l'applicazione della presente direttiva a tali situazioni o di disciplinare in altro modo le situazioni escluse dall'ambito di applicazione della presente direttiva.*

■

(26) ■ È opportuno che la **presente** 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 **elettronici** necessari nel contesto della stampa in 3D **di beni, purché tali file rientrino nella definizione di contenuto digitale o di servizi digitali ai sensi della presente direttiva.** Tuttavia, la presente direttiva non dovrebbe disciplinare **i diritti o gli obblighi connessi all'uso di prodotti realizzati con la tecnologia di stampa in 3D ■** .

- (27) *Poiché la presente direttiva dovrebbe applicarsi a contratti aventi per oggetto la fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali al consumatore, non dovrebbe applicarsi laddove l'oggetto principale di un contratto sia la fornitura di servizi professionali quali servizi di traduzione, di architettura, legali o altri servizi di consulenza professionale che sono spesso prestati personalmente dall'operatore economico, indipendentemente dal fatto che l'operatore economico ricorra o meno a mezzi digitali per produrre il risultato del servizio ovvero per consegnarlo o trasmetterlo al consumatore. Analogamente, la presente direttiva non dovrebbe applicarsi ai servizi pubblici, come i servizi di sicurezza sociale o i registri pubblici, se i mezzi digitali sono utilizzati solo per trasmettere o comunicare il servizio al consumatore. La presente direttiva non dovrebbe applicarsi neanche agli atti pubblici e ad altri atti notarili, a prescindere dal fatto che siano realizzati, registrati, riprodotti o trasmessi per via digitale.*
- (28) *Il mercato dei servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, che non si connettono a risorse di numerazione assegnate pubblicamente, è in rapida evoluzione. Negli ultimi anni l'ascesa di nuovi servizi digitali che consentono la comunicazione interpersonale via Internet, quali i servizi di posta elettronica e di messaggistica online basati sul web, ha indotto un maggior numero di consumatori a utilizzare tali servizi. Per tali motivi è necessario prevedere una tutela effettiva dei consumatori in relazione a tali servizi. La presente direttiva dovrebbe pertanto applicarsi anche ai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero.*

(29) *La presente direttiva non dovrebbe applicarsi all'assistenza sanitaria, come definita nella direttiva 2011/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>8</sup>. L'esclusione dell'assistenza sanitaria dal ambito di applicazione della presente direttiva dovrebbe applicarsi anche ai contenuti digitali o servizi digitali che costituiscono un dispositivo medico, quale definito nelle direttive 93/42/CEE<sup>9</sup> e 90/385/CEE<sup>10</sup> del Consiglio e dalla direttiva 98/79/CE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>11</sup>, laddove il dispositivo medico in questione sia prescritto o fornito da un professionista sanitario ai sensi della direttiva 2011/24/UE. La presente direttiva dovrebbe tuttavia applicarsi a qualsiasi contenuto digitale o servizio digitale che costituisce un dispositivo medico, come le applicazioni sanitarie, e che può essere ottenuto dal consumatore senza che sia prescritto o fornito da un professionista sanitario.*

---

<sup>8</sup> *Direttiva 2011/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 marzo 2011, concernente l'applicazione dei diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera (GU L 88 del 4.4.2011, pag. 45).*

<sup>9</sup> *Direttiva 93/42/CEE del Consiglio, del 14 giugno 1993, concernente i dispositivi medici (GU L 169 del 12.7.1993, pag. 1).*

<sup>10</sup> *Direttiva 90/385/CEE del Consiglio, del 20 giugno 1990, per il ravvicinamento delle legislazioni degli Stati membri relative ai dispositivi medici impiantabili attivi (GU L 189 del 20.7.1990, pag. 17).*

<sup>11</sup> *Direttiva 98/79/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 1998, relativa ai dispositivi medico-diagnostici in vitro (GU L 331 del 7.12.1998, pag. 1).*

- (30) *Il diritto dell'Unione in materia di servizi finanziari contiene numerose norme sulla tutela dei consumatori. I servizi finanziari quali definiti dal diritto applicabile a tale settore, in particolare nella direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>12</sup>, riguardano anche i contenuti digitali o servizi digitali connessi o che danno accesso a servizi finanziari e sono pertanto disciplinati dalla tutela di cui al diritto dell'Unione sui servizi finanziari. I contratti relativi a contenuti digitali o servizi digitali che costituiscono un servizio finanziario dovrebbero pertanto essere esclusi dall'ambito di applicazione della presente direttiva.*
- (31) *La presente direttiva non dovrebbe applicarsi ai contenuti digitali o ai servizi digitali forniti a un pubblico nell'ambito di uno spettacolo artistico o di altro tipo, ad esempio nel caso di una proiezione cinematografica digitale o di uno spettacolo teatrale audiovisivo. La presente direttiva dovrebbe tuttavia essere applicata qualora il contenuto digitale o il servizio digitale sia fornito a un pubblico mediante trasmissione di segnale, come nel caso dei servizi di televisione digitale.*
- (32) *I software liberi e aperti, il cui codice sorgente è condiviso apertamente e che consentono agli utenti di utilizzare, modificare e ridistribuire liberamente il software o le relative versioni modificate, nonché di accedervi liberamente, possono contribuire alla ricerca e all'innovazione sul mercato dei contenuti digitali e dei servizi digitali. Al fine di evitare di frapporre ostacoli a tali sviluppi del mercato, la presente direttiva non dovrebbe applicarsi neanche ai software liberi e aperti, a condizione che non siano forniti contro il pagamento di un prezzo e che i dati personali dei consumatori siano utilizzati esclusivamente per migliorare la sicurezza, la compatibilità o l'interoperabilità del software.*

---

<sup>12</sup> *Direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori e che modifica la direttiva 90/619/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE e 98/27/CE (GU L 271 del 9.10.2002, pag. 16).*

(33) *I contenuti digitali o i servizi digitali sono spesso combinati alla fornitura di beni o di altri servizi e offerti al consumatore nell'ambito di uno stesso contratto che comprende un pacchetto di elementi diversi, quali la fornitura di servizi di televisione digitale e l'acquisto di apparecchiature elettroniche. In tali casi il contratto tra il consumatore e l'operatore economico comprende elementi di un contratto per la fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali ma anche elementi di altri tipi di contratto, quali i contratti di vendita di beni o servizi. La presente direttiva dovrebbe applicarsi soltanto agli elementi del contratto complessivo che consistono nella fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali. Gli altri elementi del contratto dovrebbero essere disciplinati dalle norme applicabili a tali contratti a norma del diritto nazionale, oppure, se del caso, da altre normative dell'Unione che disciplinano un settore o una materia specifici. Analogamente, il diritto nazionale dovrebbe disciplinare gli effetti che la risoluzione di un elemento di un contratto a pacchetto potrebbe avere sugli altri elementi di tale contratto a pacchetto. Tuttavia, al fine di garantire la coerenza con le disposizioni specifiche per settore della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>13</sup> che disciplinano i contratti a pacchetto, se un operatore economico offre, conformemente a tale direttiva, un contenuto digitale o un servizio digitale in combinazione con un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero o un servizio di accesso a Internet, le disposizioni della presente direttiva relative alla modifica del contenuto digitale non dovrebbero applicarsi all'elemento del pacchetto costituito da contenuto digitale o servizi digitali. Al contrario, è opportuno che a tutti gli elementi del pacchetto, ivi compresi il contenuto digitale o i servizi digitali, si applichino le disposizioni pertinenti della direttiva (UE) 2018/1972.*

---

<sup>13</sup> Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (GU L 321, del 17.12.2018, pag. 36).



- (34) *Le disposizioni della presente direttiva concernenti i contratti a pacchetto dovrebbero applicarsi solo qualora i diversi elementi del pacchetto siano offerti dallo stesso operatore economico allo stesso consumatore nel quadro di un singolo contratto. La presente direttiva non dovrebbe incidere sulle norme nazionali che disciplinano le condizioni in base alle quali un contratto per la fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali può essere considerato legato o accessorio a un altro contratto stipulato dal consumatore con lo stesso o un altro operatore economico, ai rimedi esercitabili in base ai singoli contratti o agli effetti che la risoluzione di un contratto potrebbero avere sull'altro contratto.*
- (35) *La pratica commerciale consistente nell'aggregare offerte di contenuto digitale o di servizi digitali con la fornitura di beni o altri servizi è soggetta alla direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>14</sup> relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno. Tale aggregazione non è di per sé vietata a norma della direttiva 2005/29/CE. Ne è fatto tuttavia divieto ove sia ritenuta sleale a seguito di una valutazione dei singoli casi conformemente ai criteri di cui alla succitata direttiva. Il diritto dell'Unione in materia di concorrenza consente inoltre di affrontare le pratiche di vendita abbinata e aggregata qualora incidano sulla concorrenza e arrechino danno ai consumatori.*

---

<sup>14</sup> *Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio ("direttiva sulle pratiche commerciali sleali") (GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22).*

- (36) La presente direttiva ■ dovrebbe *far* salvo il resto del diritto *dell'Unione che disciplina un settore o una materia specifici come le telecomunicazioni, il commercio elettronico e la protezione dei consumatori. Dovrebbe inoltre lasciare impregiudicati il diritto dell'Unione e i diritti nazionali in materia di diritto d'autore e diritti connessi, inclusa la portabilità dei servizi di contenuti online.*
- (37) *L'esercizio delle attività rientranti nell'ambito di applicazione della presente direttiva potrebbe comportare il trattamento di dati personali. Il diritto dell'Unione presenta un quadro completo in materia di protezione dei dati personali. In particolare, la presente direttiva fa salvi il regolamento (UE) 2016/679<sup>15</sup> e la direttiva 2002/58/CE<sup>16</sup> del Parlamento europeo e del Consiglio. Tale quadro si applica ai dati personali trattati in relazione ai contratti disciplinati dalla presente direttiva. Di conseguenza, i dati personali dovrebbero essere raccolti o altrimenti trattati esclusivamente nel rispetto del regolamento (UE) 2016/679 e della direttiva 2002/58/CE. In caso di conflitto tra la presente direttiva e il diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali, quest'ultimo dovrebbe prevalere.*

---

<sup>15</sup> *Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).*

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

(38) *La presente direttiva non dovrebbe disciplinare le condizioni per il trattamento lecito dei dati personali, dal momento che tale questione è specificamente disciplinata dal regolamento (UE) 2016/679. Di conseguenza, qualsiasi trattamento di dati personali in relazione a contratti rientranti nell'ambito di applicazione della presente direttiva è lecito solo se è conforme alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 relativo ai fondamenti giuridici per il trattamento dei dati personali. Quando il trattamento dei dati personali si basa su un consenso, segnatamente a norma dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (UE) 2016/679, si applicano le disposizioni specifiche di tale regolamento, comprese quelle relative alle condizioni per valutare se il consenso sia stato o meno liberamente prestato. La presente direttiva non dovrebbe disciplinare la validità del consenso prestato. Il regolamento (UE) 2016/679 include inoltre diritti esaustivi in materia di cancellazione e portabilità dei dati. La presente direttiva non dovrebbe pregiudicare tali diritti, che si applicano ai dati personali forniti dal consumatore all'operatore economico o raccolti dall'operatore economico in relazione a qualsiasi contratto rientrante nell'ambito di applicazione della presente direttiva, e in caso di risoluzione del contratto da parte del consumatore in conformità della presente direttiva.*

- (39) *Il diritto alla cancellazione e il diritto del consumatore di revocare il consenso al trattamento dei dati personali dovrebbero applicarsi pienamente anche in relazione ai contratti disciplinati dalla presente direttiva. Il diritto del consumatore di risolvere il contratto conformemente alla presente direttiva non dovrebbe pregiudicare il diritto del consumatore di revocare, ai sensi del regolamento (UE) 2016/679, un eventuale consenso prestato per il trattamento dei dati personali del consumatore.*
- (40) *La presente direttiva non dovrebbe disciplinare le conseguenze per i contratti contemplati dalla presente direttiva nel caso in cui il consumatore revochi il consenso al trattamento dei dati personali del consumatore. Tali conseguenze dovrebbero rimanere riservata al diritto nazionale.*

(41) *L'operatore economico può fornire i contenuti digitali o i servizi digitali ai consumatori attraverso diversi canali. È opportuno fissare norme semplici e chiare per quanto riguarda le modalità e i tempi di esecuzione di tale obbligo di fornire, il quale costituisce l'obbligo contrattuale principale dell'operatore economico consistente nel mettere il contenuto digitale o il servizio digitale a disposizione del consumatore o consentendogli di accedervi. Il contenuto digitale o il servizio digitale dovrebbe essere considerato disponibile o accessibile al consumatore nel momento in cui il contenuto digitale o il servizio digitale, ovvero qualsiasi mezzo atto ad accedervi o a scaricarlo, ha raggiunto la sfera del consumatore e non sono necessarie ulteriori azioni da parte dell'operatore economico per consentire al consumatore di utilizzare il contenuto digitale o il servizio digitale in conformità del contratto.* Considerando che *l'operatore economico* non è, in linea di principio, responsabile degli atti o delle omissioni di *un terzo che gestisce un impianto fisico o virtuale, ad esempio una piattaforma elettronica o un impianto per l'archiviazione su cloud che* il consumatore sceglie per ricevere *o archiviare* il contenuto digitale *o il servizio digitale*, dovrebbe essere sufficiente per *l'operatore economico* fornire il contenuto digitale *o il servizio digitale* a detto terzo. *Tuttavia, non si può ritenere che l'impianto fisico o virtuale sia stato scelto dal consumatore se tale impianto è controllato dall'operatore economico o è contrattualmente collegato all'operatore economico, come pure se il consumatore ha scelto detto impianto fisico o virtuale per la ricezione del contenuto digitale o il servizio digitale ma tale scelta è stata l'unica a essere proposta dall'operatore economico per accedere al contenuto digitale o al servizio digitale o per riceverlo. Qualora non si possa considerare che l'impianto fisico o virtuale sia stato scelto dal consumatore, l'obbligo dell'operatore economico di fornire il contenuto digitale o il servizio digitale non dovrebbe considerarsi assolto se il contenuto digitale o il servizio digitale è fornito all'impianto fisico o virtuale ma il consumatore non può accedere al contenuto digitale o al servizio digitale o non può riceverlo a norma della presente direttiva. In tali casi, il consumatore dovrebbe disporre degli stessi rimedi che si applicherebbero in caso di mancata fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale da parte dell'operatore economico.* Per quanto riguarda il momento della fornitura, in linea con le prassi di mercato e le possibilità tecniche, *e al fine di fornire un certo grado di flessibilità*, il contenuto digitale *o il servizio digitale* dovrebbe essere fornito *senza indebiti ritardi*, a meno che le parti non decidano di convenire diversamente allo scopo di adeguarsi ad altri modelli commerciali.

- (42) *Il contenuto digitale o il servizio digitale dovrebbe conformarsi ai requisiti concordati nel contratto tra l'operatore economico e il consumatore. In particolare, dovrebbe essere conforme alla descrizione, alla quantità, ad esempio il numero di file musicali ai quali è possibile accedere, alla qualità, ad esempio la risoluzione dell'immagine, alla lingua e alla versione concordati nel contratto. Il contenuto digitale o il servizio digitale dovrebbe inoltre presentare le caratteristiche previste dal contratto per quanto concerne la sicurezza, la funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e altre funzioni. I requisiti del contratto dovrebbero includere quelli derivanti dalle informazioni precontrattuali che, in conformità della direttiva 2011/83/UE, sono parte integrante del contratto. Tali requisiti potrebbero inoltre essere definiti in un accordo sul livello dei servizi se, a norma del diritto nazionale applicabile, tale tipologia di accordo è parte della relazione contrattuale tra il consumatore e l'operatore economico.*

█

- (43) ■ Il concetto di funzionalità dovrebbe essere inteso come riferirsi ai modi in cui il contenuto digitale *o un servizio digitale* può essere utilizzato. *Ad esempio, l'assenza o la presenza di restrizioni tecniche, quali la protezione tramite la gestione dei diritti digitali o i codici regionali, potrebbero incidere sulla capacità del contenuto digitale o del servizio digitale di svolgere tutte le sue funzionalità in considerazione della sua finalità. Il concetto di interoperabilità indica se e in quale misura il contenuto digitale o il servizio digitale è in grado di funzionare con un hardware o un software diversi da quelli con cui sono abitualmente utilizzati i contenuti digitali o i servizi digitali dello stesso tipo. Il corretto funzionamento potrebbe includere, ad esempio, la capacità del contenuto digitale o del servizio digitale di scambiare informazioni con tale altro software o hardware e di utilizzare le informazioni scambiate.*
- (44) *Considerato che i contenuti digitali e i servizi digitali sono in costante evoluzione, gli operatori economici possono concordare con i consumatori di fornire aggiornamenti e nuove caratteristiche non appena disponibili. La conformità del contenuto digitale o del servizio digitale dovrebbe pertanto essere valutata verificando altresì se il contenuto digitale o il servizio digitale è aggiornato conformemente alle modalità stabilite nel contratto. La mancata fornitura degli aggiornamenti che sono stati convenuti nel contratto dovrebbe essere considerata un difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale. Inoltre, gli aggiornamenti difettosi o incompleti dovrebbero altresì essere considerati un difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale, in quanto ciò significherebbe che tali aggiornamenti non sono eseguiti conformemente alle modalità stabilite nel contratto.*

- (45) *Ai fini della conformità e onde garantire che i consumatori non siano privati dei loro diritti, ad esempio nel caso in cui un contratto preveda standard eccessivamente bassi, il contenuto digitale o il servizio digitale dovrebbe rispettare non solo i requisiti di conformità soggettivi, ma anche quelli oggettivi stabiliti nella presente direttiva. La conformità dovrebbe essere valutata, tra l'altro, alla luce della finalità per la quale sono abitualmente utilizzati i contenuti digitali o i servizi digitali dello stesso tipo. Il contenuto digitale o il servizio digitale dovrebbe inoltre presentare la qualità e le caratteristiche di prestazione che sono normali per un contenuto digitale o un servizio digitale dello stesso tipo e che i consumatori possono ragionevolmente aspettarsi, in considerazione della natura del contenuto digitale o del servizio digitale e tenuto conto di eventuali dichiarazioni pubbliche concernenti le caratteristiche specifiche del contenuto digitale o del servizio digitale rilasciate dall'operatore economico o altre persone nell'ambito di passaggi precedenti della catena di transazioni commerciali o a loro nome.*
- (46) *La ragionevolezza, in relazione a qualsiasi riferimento contenuto nella presente direttiva alle ragionevoli aspettative di una persona, dovrebbe essere oggettivamente accertata, tenendo conto della natura e della finalità del contenuto digitale o del servizio digitale, delle circostanze della fattispecie, degli usi e delle pratiche vigenti presso le parti interessate. In particolare, è opportuno valutare in maniera oggettiva cosa debba considerarsi come tempo ragionevole per rendere conforme il contenuto digitale o il servizio digitale, tenuto conto della natura del difetto di conformità.*



(47) *L'operatore economico dovrebbe fornire aggiornamenti al consumatore, inclusi aggiornamenti di sicurezza, per un periodo di tempo che il consumatore ragionevolmente si aspetterebbe, al fine di continuare a garantire che il contenuto digitale o il servizio digitale sia conforme e sicuro. Ad esempio, per quanto riguarda i contenuti digitali o i servizi digitali le cui finalità sono limitate nel tempo, l'obbligo di fornire aggiornamenti dovrebbe essere limitato a tale periodo, mentre per gli altri tipi di contenuto digitale o di servizio digitale il periodo durante il quale dovrebbero essere forniti aggiornamenti al consumatore potrebbe essere uguale al periodo di responsabilità per il difetto di conformità o potrebbe essere esteso oltre tale periodo; tale situazione potrebbe riguardare in particolare gli aggiornamenti di sicurezza. Il consumatore dovrebbe mantenere la facoltà di scegliere se installare gli aggiornamenti forniti. Qualora decida di non installare gli aggiornamenti, il consumatore non dovrebbe tuttavia aspettarsi che il contenuto digitale o il servizio digitale continui a essere conforme. L'operatore economico dovrebbe informare il consumatore del fatto che la decisione di quest'ultimo di non installare gli aggiornamenti necessari per far sì che il contenuto digitale o il servizio digitale continui a essere conforme, inclusi gli aggiornamenti di sicurezza, inciderà sulla responsabilità dell'operatore economico in relazione al difetto di conformità delle caratteristiche del contenuto digitale o del servizio digitale di cui i pertinenti aggiornamenti intendono garantire la conformità. La presente direttiva dovrebbe lasciare impregiudicati gli obblighi relativi alla fornitura di aggiornamenti di sicurezza previsti dal diritto dell'Unione o dal diritto nazionale.*

(48) *Il regolamento (UE) 2016/679 o qualsiasi altra fonte di diritto europeo in materia di protezione dei dati dovrebbero applicarsi pienamente al trattamento dei dati personali in relazione ai contratti che rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva. La presente direttiva non dovrebbe inoltre pregiudicare i diritti, gli obblighi e i rimedi extracontrattuali di cui al regolamento (UE) 2016/679. È altresì possibile considerare, in funzione delle circostanze del caso, che gli elementi che determinano un difetto di conformità rispetto ai requisiti di cui al regolamento (UE) 2016/679, inclusi principi fondamentali quali i requisiti in materia di minimizzazione dei dati, protezione dei dati fin dalla progettazione e protezione dei dati per impostazione predefinita, costituiscano un difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale rispetto ai requisiti di conformità soggettivi od oggettivi di cui alla presente direttiva. Un esempio potrebbe essere rappresentato dai casi in cui un operatore economico assume in maniera esplicita un obbligo contrattuale, o il contratto può essere interpretato in tal senso, che è altresì connesso agli obblighi dell'operatore economico di cui al regolamento (UE) 2016/679. In tal caso, l'impegno contrattuale può essere inserito tra i requisiti di conformità soggettivi. Un secondo esempio potrebbe essere rappresentato dai casi in cui la mancata conformità agli obblighi di cui al regolamento (UE) 2016/679 potrebbe allo stesso tempo rendere il contenuto digitale o il servizio digitale inadeguato alla sua finalità prevista e costituire pertanto un difetto di conformità ai requisiti di conformità oggettivi, che prevedono che il contenuto digitale o il servizio digitale sia adeguato alle finalità per le quali è abitualmente utilizzato un contenuto digitale o un servizio digitale dello stesso tipo. Ciò sarebbe applicabile nel caso in cui, ad esempio, l'operatore economico di un software per la cifratura di dati non attui le misure adeguate previste dal regolamento (UE) 2016/679 per garantire sin dalla progettazione che i dati personali non siano divulgati a destinatari non autorizzati, rendendo così il software di cifratura inadeguato alla sua finalità prevista, vale a dire il trasferimento sicuro di dati dal consumatore al destinatario previsto. Infine, vi potrebbero essere casi in cui la mancata conformità dell'operatore economico agli obblighi di cui al regolamento (UE) 2016/679 può altresì costituire un difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale rispetto al criterio di conformità oggettivo che prevede che il contenuto digitale o il servizio digitale presenti le caratteristiche abituali di un contenuto digitale o di servizio digitale dello stesso tipo che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi. Ad esempio, se l'operatore economico di un applicazione per gli acquisti online non adotta le misure*

*previste dal regolamento (UE) 2016/679 in materia di sicurezza del trattamento dei dati personali del consumatore e, di conseguenza, le informazioni sulla carta di credito del consumatore sono esposte a malware o spyware, tale mal funzionamento potrebbe analogamente configurare un difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale ai sensi della presente direttiva, dal momento che il consumatore si aspetterebbe ragionevolmente che un'applicazione di questo tipo presenti abitualmente caratteristiche che impediscano che i dettagli relativi al pagamento siano divulgati. Qualora gli elementi che determinano la non conformità ai requisiti di cui al regolamento (UE) 2016/679 costituiscano anche un difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale rispetto ai requisiti di conformità soggettivi od oggettivi come previsti dalla presente direttiva, il consumatore dovrebbe avere diritto ad avvalersi dei rimedi per difetto di conformità previsti dalla presente direttiva, salvo laddove il contratto sia già nullo o sia annullabile a norma del diritto nazionale.*

(49) *Al fine di garantire una flessibilità sufficiente, alle parti dovrebbe essere consentito discostarsi dai requisiti oggettivi in materia di conformità. Un tale scostamento dovrebbe essere consentito solo qualora il consumatore ne sia stato specificamente informato e qualora l'accetti separatamente da altre dichiarazioni o altri accordi mediante una condotta attiva e inequivocabile. Entrambe le condizioni potrebbero per esempio essere soddisfatte selezionando una casella, premendo un pulsante o attivando una funzione simile.*

█

(50) Nell'applicare le disposizioni della presente direttiva, **gli operatori economici** dovrebbero avvalersi di norme, specifiche tecniche aperte, buone pratiche e codici di condotta, anche per quanto riguarda il formato █ comunemente *utilizzato e leggibile meccanicamente* per recuperare i contenuti *diversi dai dati personali, che sono stati forniti o creati* dal consumatore *utilizzando il contenuto digitale o il servizio digitale, nonché in relazione alla sicurezza dei sistemi di informazione e degli ambienti digitali*, indipendentemente dal fatto che siano istituiti a livello internazionale, di Unione o di uno specifico settore industriale. In questo contesto, la Commissione potrebbe *chiedere* l'elaborazione di norme internazionali e a livello di Unione e la redazione di un codice di condotta da parte delle associazioni di categoria e le altre organizzazioni rappresentative che potrebbero sostenere l'attuazione uniforme della *presente* direttiva.

- (51) Molti tipi di contenuti digitali *o di servizi digitali* sono forniti *in modo continuativo* per un certo periodo di tempo, *ad esempio l'accesso ai* servizi di cloud. Risulta quindi *necessario* assicurare che il contenuto digitale *o il servizio digitale* sia conforme ■ per tutta la ■ durata *del contratto. Eventuali interruzioni di breve durata della fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale dovrebbero essere considerate casi di difetto di conformità nei casi in cui esse non sono trascurabili o sono ricorrenti.* Inoltre, in considerazione dei frequenti miglioramenti apportati ai contenuti digitali *e ai servizi digitali*, in particolare attraverso gli aggiornamenti, la versione del contenuto digitale *o del servizio digitale* fornito al consumatore dovrebbe essere la più recente disponibile al momento della conclusione del contratto, *a meno che le parti non abbiano convenuto diversamente.*
- (52) Per funzionare correttamente, il contenuto digitale *o il servizio digitale* deve essere correttamente integrato nell'ambiente di software e hardware del consumatore. ■ La non conformità ■ del contenuto digitale *o del servizio digitale che deriva* da un'errata integrazione ■ dovrebbe essere considerata un difetto di conformità *del* contenuto digitale *o del servizio digitale* stesso, nel caso in cui l'integrazione è stata effettuata *dall'operatore economico* o sotto il suo controllo, o dal consumatore sulla base di istruzioni per l'integrazione *dell'operatore economico* e l'errata integrazione deriva da una carenza delle istruzioni necessarie per l'integrazione, *quali l'incompletezza o la mancanza di precisione che rendono le istruzioni di integrazione difficili da usare per il consumatore medio .* ■

(53) *Le restrizioni all'uso del contenuto digitale o del servizio digitale da parte del consumatore a norma della presente direttiva potrebbero derivare da limitazioni imposte dal titolare di diritti di proprietà intellettuale in conformità del diritto in materia di proprietà intellettuale. Tali restrizioni possono derivare dall'accordo di licenza con l'utente finale nel quadro del quale il contenuto digitale o il servizio digitale è fornito al consumatore. Ciò può verificarsi quando, ad esempio, l'accordo di licenza con l'utente finale vieta al consumatore di utilizzare determinate caratteristiche relative alla funzionalità del contenuto digitale o del servizio digitale. A motivo di tali restrizioni il contenuto digitale o il servizio digitale potrebbe violare i requisiti oggettivi di conformità stabiliti nella presente direttiva, se riguardano caratteristiche che sono abituali di contenuti digitali o servizi digitali dello stesso tipo e che il consumatore può ragionevolmente attendersi. In tali casi il consumatore dovrebbe poter avvalersi dei rimedi previsti dalla presente direttiva per difetto di conformità nei confronti dell'operatore economico che ha fornito il contenuto digitale o il servizio digitale. L'operatore economico dovrebbe poter evitare tale responsabilità soltanto se soddisfa le condizioni di deroga ai requisiti oggettivi di conformità di cui alla presente direttiva, ossia soltanto se l'operatore economico informa specificamente il consumatore, prima della conclusione del contratto, del fatto che una caratteristica particolare del contenuto digitale o del servizio digitale si scosta dai requisiti oggettivi di conformità e il consumatore ha espressamente e separatamente accettato tale scostamento.*

- (54) *I vizi giuridici costituiscono una questione particolarmente importante nell'ambito dei contenuti digitali o dei servizi digitali, che sono oggetto di diritti di proprietà intellettuale. Le restrizioni all'uso del contenuto digitale o del servizio digitale da parte del consumatore a norma della presente direttiva potrebbero derivare da una violazione dei diritti di terzi. Tale violazione potrebbe effettivamente impedire al consumatore di godere del contenuto digitale o del servizio digitale o di alcune sue componenti, ad esempio, se il consumatore non può accedere affatto al contenuto digitale o al servizio digitale o se non può accedervi legalmente. Ciò potrebbe essere dovuto al fatto che il terzo costringe legittimamente l'operatore economico a cessare ogni violazione di tali diritti e a interrompere l'offerta del contenuto digitale o del servizio digitale in questione, o che il consumatore non può utilizzare il contenuto digitale o il servizio digitale senza violare la legge. In caso di violazione dei diritti di terzi da cui deriva una restrizione che impedisce o limita l'uso del contenuto digitale o del servizio digitale nel rispetto dei requisiti soggettivi e oggettivi di conformità, il consumatore dovrebbe aver diritto ad avvalersi dei rimedi per difetto di conformità, a meno che il diritto nazionale preveda la nullità del contratto o la sua risoluzione, ad esempio per violazione della garanzia giuridica contro l'evizione.*
- (55) *L'operatore economico dovrebbe essere responsabile nei confronti del consumatore in caso di difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale e di un'eventuale mancata fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale. Poiché i contenuti digitali o i servizi digitali possono essere forniti ai consumatori tramite una o più forniture singole o in modo continuativo per un determinato periodo di tempo, è appropriato che i tempi rilevanti per stabilire la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale debbano essere determinati in funzione di queste differenti tipologie di fornitura.*

(56) *Il contenuto digitale o i servizi digitali possono essere forniti ai consumatori tramite una fornitura singola, per esempio quando i consumatori scaricano un libro elettronico e lo archiviano sul loro dispositivo personale. Analogamente, la fornitura può consistere in una serie di dette forniture singole, per esempio quando i consumatori ricevono un link per scaricare un nuovo libro elettronico ogni settimana. L'elemento distintivo di questa categoria di contenuto digitale o servizio digitale è il fatto che i consumatori hanno successivamente la possibilità di accedere al contenuto digitale o al servizio digitale e di utilizzarlo a tempo indeterminato. In tali casi, la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale dovrebbe essere valutata al momento della fornitura e, pertanto, l'operatore economico dovrebbe essere unicamente responsabile di eventuali difetti di conformità esistenti al momento in cui avviene la fornitura singola o ciascuna singola fornitura. Al fine di garantire la certezza giuridica, gli operatori economici e i consumatori dovrebbero poter contare su un periodo minimo armonizzato durante il quale l'operatore economico è considerato responsabile per eventuali difetti di conformità. Per quanto riguarda i contratti che prevedono una singola fornitura o una serie di singole forniture del contenuto digitale o del servizio digitale, gli Stati membri dovrebbero garantire che l'operatore economico sia responsabile per almeno due anni dal momento della fornitura se, a norma del rispettivo diritto nazionale, l'operatore economico è responsabile soltanto per difetti di conformità che si manifestano entro un certo periodo di tempo dalla fornitura.*



(57) *I contenuti digitali o i servizi digitali potrebbero inoltre essere forniti ai consumatori in modo continuativo per un determinato periodo di tempo. La fornitura continuativa può includere casi in cui l'operatore economico mette a disposizione dei consumatori un servizio digitale per un periodo di tempo determinato o indeterminato, come un contratto di archiviazione su cloud di due anni o l'iscrizione a una piattaforma dei social media a tempo indeterminato. L'elemento distintivo di questa categoria è il fatto che il contenuto digitale o il servizio digitale è disponibile o accessibile ai consumatori solo per la durata determinata del contratto o per il periodo di validità del contratto a tempo indeterminato. È pertanto giustificato che, in tali casi, l'operatore economico sia soltanto responsabile del difetto di conformità che si manifesta durante tale periodo di tempo. L'elemento della fornitura continuativa non dovrebbe necessariamente implicare una fornitura a lungo termine. Casi quali la trasmissione in streaming di un videoclip dovrebbero essere considerati una fornitura continuativa per un determinato periodo di tempo, a prescindere dall'effettiva durata del file audiovisivo. Anche i casi in cui elementi specifici del contenuto digitale o del servizio digitale sono messi a disposizione periodicamente, o in diverse occasioni per la durata determinata del contratto, o per il periodo di validità del contratto a tempo indeterminato, dovrebbero essere considerati una fornitura continuativa per un determinato periodo, ad esempio quando il contratto prevede che una copia del software antivirus possa essere utilizzato per un anno e sia automaticamente aggiornato il primo giorno del mese durante tale periodo, o che l'operatore economico rilasci aggiornamenti ogniqualvolta diventino disponibili nuove caratteristiche di un gioco digitale, e il contenuto o il servizio digitale è disponibile o accessibile ai consumatori solo per la durata determinata del contratto o per il periodo di validità del contratto a tempo indeterminato.*

(58) *Gli Stati membri dovrebbero mantenere la facoltà di stabilire i termini nazionali di prescrizione. Tali termini, tuttavia, non dovrebbero impedire ai consumatori di esercitare i loro diritti in tutto il periodo di tempo durante il quale l'operatore economico è responsabile di eventuali difetti di conformità. Seppur la presente direttiva non dovrebbe pertanto armonizzare l'inizio della decorrenza dei termini nazionali di prescrizione, dovrebbe tuttavia garantire che detti termini consentano comunque ai consumatori di esercitare i rimedi a loro disposizione in caso di difetti di conformità che si manifestano almeno nel periodo durante il quale l'operatore economico è responsabile di eventuali difetti di conformità.*

(59) Data la natura specifica *e l'elevato grado di complessità* dei contenuti digitali *e dei servizi digitali*, e il fatto che *l'operatore economico* ha una migliore conoscenza e accesso al know-how, alle informazioni tecniche e all'assistenza tecnica di alto livello, è *l'operatore economico* che si trova *verosimilmente* nelle condizioni più favorevoli, rispetto al consumatore, per conoscere i motivi *della mancata fornitura o della non conformità del contenuto digitale o del servizio digitale*. *L'operatore economico verosimilmente* gode anche della posizione migliore per valutare se *la mancata fornitura* o il difetto di conformità ■ sia dovuto all'incompatibilità dell'ambiente digitale del consumatore con i requisiti tecnici del contenuto digitale *o del servizio digitale*. Pertanto, in caso di controversia, *pur spettando al consumatore fornire prove della non conformità del contenuto digitale o del servizio digitale, il consumatore non dovrebbe essere tenuto a dimostrare che il difetto di conformità esisteva al momento della fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale o, in caso di fornitura continuativa, nel corso della durata del contratto. Dovrebbe invece spettare all'operatore economico dimostrare che il contenuto digitale o il servizio digitale era conforme in tale momento o nel corso di tale periodo. Tale onere della prova dovrebbe incombere all'operatore economico in caso di difetti di conformità che si manifestano entro un anno dal momento della fornitura se il contratto prevede una singola fornitura o una serie di singole forniture, e per la durata del contratto se il contratto prevede una fornitura continuativa per un determinato periodo.* Tuttavia, se l'operatore economico dimostra che l'ambiente digitale del consumatore non è compatibile con ■ i requisiti tecnici *di cui l'operatore economico ha informato il consumatore in modo chiaro e comprensibile prima della conclusione del contratto, il consumatore dovrebbe avere l'onere di provare che il difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale esisteva al momento della fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale, se il contratto prevede un unico atto di fornitura o una serie di singoli atti di fornitura, o nel corso della durata del contratto, se il contratto prevede una fornitura continuativa per un determinato periodo.*

(60) *Fatto salvo il diritto fondamentale* alla protezione della vita privata, compresa la riservatezza delle comunicazioni, e alla protezione dei dati personali del consumatore, il consumatore dovrebbe cooperare con *l'operatore economico* per consentirgli di verificare *se la causa del difetto di conformità risieda nel* suo ambiente digitale *utilizzando* i mezzi *tecnici disponibili* che siano meno intrusivi possibile *per il consumatore*. In molti casi ciò può avvenire trasmettendo *all'operatore economico* 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, **■** può *essere necessario che i consumatori consentano* l'accesso virtuale al *loro* ambiente digitale **■**. Tuttavia, se il consumatore non coopera con *l'operatore economico il consumatore era stato informato delle conseguenze della mancata collaborazione*, dovrebbe spettare al consumatore dimostrare *non solo* che il contenuto digitale *o il servizio digitale* non è conforme al contratto, *ma anche che il contenuto digitale o il servizio digitale non era conforme al momento della fornitura dello stesso se il contratto prevede un unico atto di fornitura o una serie di singoli atti di fornitura ovvero, se il contratto prevede una fornitura continuativa per un determinato periodo di tempo, nel corso della durata del contratto.*

**■**

- (61) *Se l'operatore economico ha omissis di fornire il contenuto digitale o il servizio digitale, il consumatore dovrebbe invitarlo ad effettuare la fornitura. In tali casi, l'operatore economico dovrebbe agire senza indebiti ritardi o entro un ulteriore termine espressamente concordato dalle parti. Tenendo conto del fatto che il contenuto digitale o il servizio digitale è fornito in formato digitale, nella maggior parte dei casi la fornitura non dovrebbe richiedere un ulteriore lasso di tempo per mettere a disposizione del consumatore il contenuto digitale o il servizio digitale. Pertanto, in tali casi, l'obbligo per l'operatore economico di fornire il contenuto digitale o il servizio digitale senza indebiti ritardi dovrebbe significare fornirlo immediatamente. In caso di mancata fornitura del contenuto digitale o servizio digitale da parte dell'operatore economico, è auspicabile che il consumatore abbia il diritto di recedere dal contratto. In determinate circostanze, ad esempio qualora risulti evidente che l'operatore economico non fornirà il contenuto digitale o il servizio digitale o qualora sia indispensabile per il consumatore che tale fornitura avvenga entro un termine specifico, il consumatore dovrebbe avere il diritto di recedere dal contratto senza prima aver invitato l'operatore economico a fornire il contenuto digitale o il servizio digitale.*
- (62) In caso di difetto di conformità ■ , il consumatore dovrebbe ■ avere diritto al ripristino della conformità ■ del contenuto digitale o del servizio digitale, o a una riduzione adeguata del prezzo, o alla risoluzione del contratto.

- (63) A seconda delle caratteristiche tecniche del contenuto digitale *o del servizio digitale*, all'*operatore economico* dovrebbe essere consentito di scegliere in che modo ripristinare la conformità █ del contenuto digitale *o del servizio digitale*, ad esempio rilasciando aggiornamenti *o mettendo a disposizione del* consumatore █ una nuova copia del contenuto digitale *o del servizio digitale*.
- (64) Data la diversità dei contenuti digitali *e dei servizi digitali*, non è opportuno stabilire termini fissi per l'esercizio dei diritti o il rispetto degli obblighi relativi al contenuto digitale *o ai servizi digitali*. Tali termini potrebbero non tenere conto di tale diversità e potrebbero essere, a seconda dei casi, troppo brevi o troppo lunghi. È pertanto più opportuno *richiedere che* la conformità █ del contenuto digitale *e dei servizi digitali* sia ripristinata entro un lasso di tempo ragionevole. *Tale requisito non dovrebbe impedire alle parti di concordare un termine specifico per ripristinare la conformità del contenuto digitale o servizio digitale. Il contenuto digitale o il servizio digitale dovrebbe essere reso conforme* senza alcun costo. In particolare, il consumatore non dovrebbe sostenere alcun costo associato allo sviluppo di un aggiornamento per il contenuto digitale *o il servizio digitale*.

(65) *Ove il ripristino della conformità del contenuto digitale o servizio digitale risulti de jure o de facto impossibile o qualora l'operatore economico si rifiuti di ripristinare la conformità del contenuto digitale o servizio digitale in ragione dei costi sproporzionati che gliene deriverebbero, o qualora l'operatore economico non abbia ripristinato la conformità del contenuto digitale o servizio digitale entro un termine ragionevole, senza alcun costo e senza causare disagi per il consumatore, quest'ultimo dovrebbe avere diritto di beneficiare dei rimedi della riduzione del prezzo o della risoluzione del contratto. In talune situazioni è giustificato che il consumatore abbia diritto immediatamente alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto, ad esempio se in precedenza l'operatore economico ha ommesso di rendere conforme il contenuto digitale o il servizio digitale o se non ci si può attendere che il consumatore mantenga la fiducia nella capacità dell'operatore economico di ripristinare la conformità del contenuto digitale o servizio digitale a motivo della gravità del difetto di conformità. Ad esempio, il consumatore dovrebbe avere il diritto di richiedere immediatamente la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto qualora gli sia stato fornito un software antivirus infettato esso stesso da virus e costituirebbe un caso di difetto di conformità di tale gravità. Lo stesso dovrebbe valere nel caso in cui risulti evidente che l'operatore economico non procederà a ripristinare la conformità del contenuto digitale o servizio digitale entro un termine ragionevole o senza particolari disagi per il consumatore.*

- (66) *Nel caso in cui il consumatore abbia diritto a una riduzione dell'importo pagato per il contenuto digitale o il servizio digitale fornito per un determinato periodo di tempo, il calcolo della riduzione del prezzo dovrebbe tener conto della diminuzione di valore del contenuto digitale o del servizio digitale conseguente sia al difetto di conformità sia al periodo di tempo durante il quale il consumatore non ha potuto fruire del contenuto digitale o del servizio digitale conforme.*
- (67) *Se il contenuto digitale o il servizio digitale è fornito dietro pagamento di un prezzo, il consumatore dovrebbe poter recedere dal contratto soltanto se il difetto di conformità non è di lieve entità. Tuttavia, ove il contenuto digitale o il servizio digitale non sia fornito dietro pagamento di un prezzo ma il consumatore fornisce dati personali, il consumatore dovrebbe avere il diritto di recedere dal contratto anche se il difetto di conformità è di lieve entità, dal momento che non può beneficiare del rimedio della riduzione di prezzo. Nei casi in cui paga un prezzo e fornisce dati personali, il consumatore dovrebbe avere il diritto di beneficiare di tutti i rimedi disponibili in caso di difetto di conformità. In particolare, purché siano soddisfatte tutte le restanti condizioni, il consumatore dovrebbe avere diritto alla messa in conformità del contenuto digitale o del servizio digitale, alla riduzione del prezzo rispetto all'importo pagato per il contenuto digitale o il servizio digitale, o alla risoluzione del contratto.*



(68) Se il consumatore recede dal contratto, *l'operatore economico* dovrebbe rimborsare il prezzo pagato dal consumatore. *Tuttavia, è opportuno conciliare i legittimi interessi dei consumatori e degli operatori economici nei casi in cui il contenuto digitale o il servizio digitale sia fornito per un determinato periodo di tempo e la sua conformità sia garantita soltanto per una parte di tale periodo. Pertanto, in caso di risoluzione, il consumatore dovrebbe avere diritto al rimborso soltanto di una parte dell'importo pagato che corrisponde ed è commisurata alla durata del periodo in cui il contenuto digitale o servizio digitale non è stato conforme. Il consumatore dovrebbe altresì avere diritto a qualsiasi parte del prezzo versato in anticipo per l'eventuale periodo restante dopo la risoluzione del contratto.*

- (69) *Nel caso in cui il consumatore fornisca dati personali all'operatore economico, quest'ultimo è tenuto a rispettare gli obblighi di cui al regolamento (UE) 2016/679. Tali obblighi dovrebbero essere rispettati anche qualora il consumatore paghi un importo e fornisca dati personali. In caso di risoluzione del contratto, l'operatore economico dovrebbe anche astenersi 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. In tale contenuto potrebbero rientrare immagini digitali, file video e audio e contenuti creati su dispositivi mobili. Tuttavia, l'operatore economico dovrebbe avere il diritto di continuare ad utilizzare il contenuto fornito o creato dal consumatore nei casi in cui tale contenuto è privo di utilità al di fuori del contesto del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dall'operatore economico, o riguarda unicamente l'attività del consumatore, o è stato aggregato dall'operatore economico ad altri dati e non può essere disaggregato se non con uno sforzo sproporzionato, o è stato generato congiuntamente dal consumatore e altre persone e se altri consumatori possono continuare a farne uso.*
- (70) *Il consumatore potrebbe essere scoraggiato dall'avvalersi dei rimedi per difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale nel caso in cui sia privato dell'accesso a un contenuto diverso dai dati personali, che il consumatore stesso ha fornito o creato mediante l'uso del contenuto digitale o del servizio digitale. Al fine di assicurare che il consumatore goda di un'efficace protezione in relazione al diritto di risolvere il contratto, l'operatore economico dovrebbe pertanto, su richiesta del consumatore, mettere a disposizione di quest'ultimo tale contenuto una volta risolto il contratto.*

(71) ■ Il consumatore dovrebbe avere il diritto di *recuperare il contenuto entro un periodo di tempo ragionevole, senza impedimenti da parte dell'operatore economico, in un formato ■ di uso comune e leggibile da dispositivo automatico nonché senza sostenere costi*, ad eccezione dei costi generati dal proprio ambiente digitale, *ad esempio* i costi di una connessione di rete, poiché tali costi non derivano specificamente dal recupero *del contenuto*. *Tuttavia, l'obbligo per l'operatore economico di rendere disponibile tale contenuto non dovrebbe applicarsi se il contenuto è utile soltanto nel contesto dell'uso del contenuto digitale o del servizio digitale, o riguarda unicamente l'attività del consumatore nell'ambito dell'uso del contenuto digitale o del servizio digitale, o è stato aggregato dall'operatore economico ad altri dati e non può essere disaggregato se non con uno sforzo sproporzionato. In tali casi il contenuto è privo di utilità o interesse particolare per il consumatore, tenendo conto anche degli interessi dell'operatore economico. Inoltre, l'obbligo per l'operatore economico di mettere a disposizione del consumatore, in caso di risoluzione del contratto, qualsiasi contenuto diverso dai dati personali che sia stato fornito o creato dal consumatore dovrebbe lasciare impregiudicato il diritto dell'operatore economico di non divulgare determinati contenuti in conformità del diritto applicabile.*

(72) Se il contratto è risolto, il consumatore non dovrebbe essere tenuto a pagare per l'uso del contenuto digitale *o del servizio digitale in relazione a qualsiasi periodo in cui il contenuto digitale o il servizio digitale non è stato conforme* ■ , in quanto ciò priverebbe il consumatore di una protezione efficace. *Tuttavia, il consumatore dovrebbe altresì astenersi dall'utilizzare il contenuto digitale o il servizio digitale o dal metterlo a disposizione di terzi, ad esempio cancellando il contenuto digitale o qualunque copia utilizzabile o rendendo altrimenti inaccessibile il contenuto digitale o il servizio digitale.*

■

(73) Il principio della responsabilità *dell'operatore economico* per il risarcimento del danno è un elemento essenziale dei contratti di fornitura di contenuto digitale *o di servizi digitali*. ■ Ne consegue che il consumatore dovrebbe avere il diritto a *chiedere* un risarcimento per qualsiasi danno ■ causato da un difetto di conformità o dalla mancata fornitura del contenuto digitale *o del servizio digitale*. *Nella massima misura possibile*, il risarcimento *dovrebbe ripristinare* la situazione in cui il consumatore si sarebbe trovato se il contenuto digitale *o il servizio digitale* fosse stato debitamente fornito e fosse stato conforme. *Poiché tale diritto al risarcimento esiste già in tutti gli Stati membri, la presente direttiva dovrebbe lasciare impregiudicate le norme nazionali in materia di risarcimento dei consumatori per i danni derivanti dalla violazione di tali norme.*

(74) *La presente direttiva dovrebbe contemplare anche le modifiche, quali ad esempio aggiornamenti e miglioramenti, apportate dagli operatori economici al contenuto digitale o al servizio digitale fornito o reso accessibile al consumatore per un determinato periodo di tempo. Tenuto conto della natura in rapida evoluzione dei contenuti digitali e dei servizi digitali, tali aggiornamenti, miglioramenti o simili modifiche possono essere necessari e vanno spesso a vantaggio del consumatore. Alcune modifiche, ad esempio quelle stabilite come aggiornamenti nel contratto, possono rientrare nell'impegno contrattuale. Altre modifiche possono essere necessarie per soddisfare i requisiti oggettivi di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale di cui alla presente direttiva. Tuttavia, altre modifiche che devierebbero dai requisiti oggettivi di conformità e che sono prevedibili al momento della conclusione del contratto dovrebbero essere espressamente accettate dal consumatore al momento della conclusione del contratto.*

(75) *In aggiunta alle modifiche volte al mantenimento della conformità, all'operatore economico dovrebbe essere concesso, a determinate condizioni, di modificare le caratteristiche dei contenuti digitali o dei servizi digitali, purché il contratto fornisca una ragione valida per tale modifica. Tra tali ragioni valide potrebbero rientrare i casi in cui la modifica è necessaria per adattare il contenuto digitale o il servizio digitale a un nuovo ambiente tecnico o a un numero maggiore di utenti, o per altre ragioni operative importanti.* Tali modifiche vanno spesso a vantaggio del consumatore in quanto migliorano il contenuto digitale *o il servizio digitale*. Di conseguenza, le parti del contratto dovrebbero poter includere nel contratto clausole che autorizzano *l'operatore economico* a procedere a modifiche. *Al fine di conciliare gli interessi dei consumatori e delle imprese, tale possibilità concessa all'operatore economico dovrebbe essere abbinata al diritto del consumatore di recedere dal contratto qualora tali modifiche incidano negativamente, in modo non trascurabile, sull'uso del contenuto digitale o del servizio digitale o sull'accesso allo stesso. La misura in cui le modifiche incidano negativamente sull'uso del contenuto digitale o del servizio digitale o sull'accesso allo stesso da parte del consumatore dovrebbe essere accertata obiettivamente, tenendo conto della natura e della finalità del contenuto digitale o del servizio digitale e della qualità, funzionalità, compatibilità e altre principali caratteristiche che sono normali per contenuti digitali o servizi digitali dello stesso tipo. Le norme previste dalla presente direttiva relative a tali aggiornamenti, miglioramenti o modifiche analoghe non dovrebbero tuttavia riguardare situazioni in cui le parti concludano un nuovo contratto per la fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale, ad esempio, la distribuzione di una nuova versione del contenuto digitale o del servizio digitale.*

(76) *I consumatori dovrebbero essere informati delle modifiche in modo chiaro e comprensibile. Qualora una modifica incida negativamente, in modo non trascurabile, sull'uso del contenuto digitale o del servizio digitale o sull'accesso allo stesso da parte del consumatore, quest'ultimo dovrebbe esserne informato in modo tale che tale informazione possa essere archiviata su un supporto durevole. Un supporto durevole dovrebbe permettere al consumatore di archiviare le informazioni per il tempo necessario alla protezione dei suoi interessi derivanti dalla relazione del consumatore con l'operatore economico. Dovrebbero rientrare tra detti supporti in particolare documenti su carta, DVD, CD, chiavi USB, schede di memoria o dischi rigidi nonché messaggi di posta elettronica.*

(77) *Qualora una modifica incida negativamente, in modo non trascurabile, sull'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale o sull'accesso allo stesso da parte del consumatore, quest'ultimo dovrebbe avere il diritto di recedere dal contratto senza alcun costo a seguito della modifica in questione. In alternativa, l'operatore economico può decidere di consentire al consumatore di mantenere l'accesso al contenuto digitale o al servizio digitale senza costi aggiuntivi, senza la modifica e in conformità, nel qual caso il consumatore non dovrebbe avere il diritto di recedere dal contratto. Tuttavia, qualora il contenuto digitale o il servizio digitale che l'operatore economico ha consentito al consumatore di mantenere non rispetti più i requisiti soggettivi e oggettivi di conformità, il consumatore dovrebbe poter contare sui rimedi per difetto di conformità previsti dalla presente direttiva. Se i requisiti per una modifica quali indicati nella presente direttiva non sono soddisfatti e la modifica dà luogo a un difetto di conformità, dovrebbero restare salvi i diritti del consumatore al ripristino della conformità del contenuto digitale o del servizio digitale, alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto, quali previsti dalla presente direttiva. Allo stesso modo, qualora, successivamente a una modifica, si verifici un difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale non imputabile alla modifica, il consumatore dovrebbe continuare a poter avvalersi dei rimedi previsti dalla presente direttiva per il difetto di conformità in relazione al contenuto digitale o al servizio digitale in questione.*



I

- (78) Il difetto di conformità **■** del contenuto digitale *o del servizio digitale* fornito al consumatore è spesso dovuto a una delle operazioni che in una catena, che connette lo sviluppatore iniziale del contenuto digitale *all'operatore economico* finale. Benché *l'operatore economico* finale debba essere responsabile nei confronti del consumatore in caso di difetto di conformità **■**, è importante garantire che *l'operatore economico* disponga di adeguati diritti nei confronti delle diverse persone della catena di operazioni, per poter assumere la **■** responsabilità nei confronti del consumatore. *Tali diritti dovrebbero limitarsi alle operazioni commerciali e non dovrebbero pertanto riguardare le situazioni in cui l'operatore economico è responsabile nei confronti del consumatore per difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale che comprende o si basa su un software fornito senza il pagamento di un prezzo e in licenza libera e aperta da una persona nell'ambito di passaggi precedenti della catena di operazioni.* Tuttavia, è opportuno che siano gli Stati membri in base alla loro normativa nazionale applicabile ad individuare le persone della catena di operazioni nei confronti dei quali *l'operatore economico* finale può rivalersi e le modalità e le condizioni di tali azioni.
- (79) 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 *e in materia di protezione dei dati* dei consumatori dovrebbero disporre del diritto di promuovere un'azione per fare in modo che le disposizioni nazionali che recepiscono la presente direttiva siano applicate dinanzi a un tribunale o ad un'autorità amministrativa competente a decidere dei reclami oppure a promuovere un'adeguata azione legale.

- (80) La presente direttiva dovrebbe fare salva l'applicazione delle norme di diritto internazionale privato, in particolare del regolamento (CE) n. 593/2008<sup>17</sup> e il regolamento (UE) n. 1215/2012<sup>18</sup> del Parlamento europeo e del Consiglio.
- (81) L'allegato del regolamento (UE) n. **2017/2394** del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>19</sup> dovrebbe essere modificato per includere un riferimento alla presente direttiva, al fine di facilitare la cooperazione transnazionale in materia di esecuzione della presente direttiva.
- (82) L'allegato I della direttiva 2009/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>20</sup>, dovrebbe essere modificato per includere un riferimento alla presente direttiva, al fine di garantire che siano protetti gli interessi collettivi dei consumatori stabiliti nella presente direttiva.

---

<sup>17</sup> Regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I) (GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6).

<sup>18</sup> Regolamento (UE) n. 1215/2012 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 (GU L 351 del 20.12.2012, pag. 1).

<sup>19</sup> **Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1).**

<sup>20</sup> Direttiva 2009/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2009, relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori (Versione codificata) (GU L 110 dell'1.5.2009, p. 30).

- (83) *I consumatori dovrebbero poter beneficiare dei diritti della presente direttiva non appena le corrispondenti disposizioni nazionali di recepimento iniziano ad applicarsi. Pertanto, tali misure nazionali di recepimento dovrebbero applicarsi anche ai contratti di durata indeterminata o determinata che sono stati conclusi prima della data di applicazione e prevedono la fornitura di contenuti digitali o servizi digitali per un certo periodo di tempo, in modo continuativo o mediante una serie di singole forniture, ma soltanto per quanto riguarda il contenuto digitale o il servizio digitale fornito a partire dalla data di applicazione delle misure nazionali di recepimento. Tuttavia, al fine di conciliare i legittimi interessi dei consumatori e degli operatori economici, le misure nazionali che recepiscono le disposizioni della presente direttiva relativamente alla modifica del contenuto digitale o del servizio digitale e al diritto di ricorso dovrebbero applicarsi soltanto ai contratti conclusi dopo la data di applicazione a norma della presente direttiva.*
- (84) Conformemente alla dichiarazione politica comune del 28 settembre 2011 degli Stati membri e della Commissione sui documenti esplicativi<sup>21</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.

---

<sup>21</sup> GU C 369 del 17.12.2011, pag. 14.

- (85) *Il garante europeo della protezione dei dati è stato consultato in conformità del regolamento (CE) n. 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>22</sup> e ha espresso un parere in data 14 marzo 2017<sup>23</sup>.*
- (86) 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 *o servizi digitali*, 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.
- (87) La presente direttiva rispetta i diritti *e le libertà* fondamentali e osserva i principi riconosciuti, in particolare, dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, *inclusi quelli sanciti negli* articoli 16, 38 e 47,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

---

<sup>22</sup> Regolamento (CE) n. 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2000, concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati (GU L 8 del 12.1.2001, pag.1)

<sup>23</sup> GU C 200 del 23.6.2017, pag. 10.

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;**
- 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.*

*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, a prescindere 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;***
- 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<sup>24</sup> da enti pubblici degli Stati membri.***

---

<sup>24</sup> ***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).***

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) n. 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>25</sup> 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.

---

<sup>25</sup> *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 che modifica la direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il regolamento (UE) n. 531/2012 relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione (GU L 310 del 26.11.2015, pag. 1).*

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<sup>26</sup>.*

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.*

---

<sup>26</sup> *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).*

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'uopo;*
  - b) *il servizio digitale è reso accessibile al consumatore o a un impianto fisico o virtuale scelto dal consumatore all'uopo.*

**■**

## 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

1. 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) 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) *è adeguato agli scopi per cui sarebbe abitualmente utilizzato un contenuto digitale o un servizio digitale del medesimo 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;***
  - b) *è della quantità e presenta la 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:***

- 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:*

- 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 determinato periodo di tempo; oppure*
- 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.*
4. *Qualora il contratto preveda che il contenuto digitale o il servizio digitale sia fornito in modo continuo per un determinato periodo di tempo, il contenuto digitale o il servizio digitale è conforme per l'intera durata di tale periodo.*
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 prescrizione, gli Stati membri provvedono affinché tale 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 prescrizione, gli Stati membri provvedono affinché tale 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.*
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.***
  
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

### Rimedi 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 ■ .
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 particolari disagi per il consumatore, tenendo conto della natura del contenuto digitale *o del servizio digitale* e dell'uso che il consumatore intende farne.

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
  - 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 particolari disagi per il consumatore.**

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 ■ .

*Se il contratto stabilisce che il contenuto digitale o il servizio digitale deve essere fornito per un determinato 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.*

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.*

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 seguenti condizioni:*
  - 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.*

I

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.

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:

***"26 bis. Direttiva (UE) 2019.../... del Parlamento europeo e del Consiglio, del .... relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali (GU L ..., pag. ...)"+.***

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

***"16 bis. Direttiva (UE) 2019 .../... del Parlamento europeo e del Consiglio, del .... relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali (GU L ..., pag. ...)"+.***

---

<sup>+</sup> GU: inserire nel testo il numero, la data e il riferimento di GU della presente direttiva.

Articolo 24  
Recepimento

1. A partire da ... [il primo giorno del mese corrispondente al mese successivo al periodo di due anni dopo l'entrata in vigore della presente direttiva] 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 da... [il primo giorno del mese corrispondente al mese successivo al periodo di due anni e sei mesi dopo l'entrata in vigore della presente direttiva].***

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 da... [il primo giorno del mese corrispondente al mese successivo al periodo di due anni e sei mesi dopo l'entrata in vigore della presente direttiva], 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 ... [cinque anni dopo l'entrata in vigore della presente direttiva] 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.

Fatto a ..., il ...

*Per il Parlamento europeo*

*Per il Consiglio*

*Il presidente*

*Il presidente*