

## Sommario

### Epigrafe

#### Decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206[1][2][3]

Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229.

Note:

[1]Pubblicato nella Gazz. Uff 8 ottobre 2005, n. 235, S.O.

[2]Nel presente provvedimento ogni riferimento al Ministero o Ministro delle attività produttive deve intendersi riferito al Ministero o al Ministro dello sviluppo economico, ai sensi di quanto disposto dall'art. 20, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221.

[3]Per l'inserimento, nel presente provvedimento, del Titolo II.1 - Azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori (da Art. 140- ter ad Art. 140-quaterdecies), applicabile a decorrere dal 25 giugno 2023, vedi gli artt. 1, comma 1, e 4, comma 1, D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 28.

### Preambolo

#### Parte I

### DISPOSIZIONI GENERALI

#### Titolo I

### DISPOSIZIONI GENERALI E FINALITA'

Art. 1. Finalità ed oggetto

Art. 2. Diritti dei consumatori

Art. 3. Definizioni

#### Parte II

### EDUCAZIONE, INFORMAZIONE, PRATICHE COMMERCIALI, PUBBLICITA'

#### Titolo I

### EDUCAZIONE DEL CONSUMATORE

Art. 4. Educazione del consumatore

#### Titolo II

### INFORMAZIONI AI CONSUMATORI

#### Capo I

## Disposizioni Generali

### Art. 5. Obblighi generali

#### Capo II

### Indicazione dei prodotti

#### Art. 6. Contenuto minimo delle informazioni

#### Art. 7. Modalità di indicazione

#### Art. 8. Ambito di applicazione

#### Art. 9. Indicazioni in lingua italiana

#### Art. 10. Attuazione

#### Art. 11. Divieti di commercializzazione

#### Art. 12. Sanzioni

#### Capo III

### Particolari modalità di informazione

#### Sezione I

### Indicazione dei prezzi

#### Art. 13. Definizioni

#### Art. 14. Campo di applicazione

#### Art. 15. Modalità di indicazione del prezzo per unità di misura

#### Art. 16. Esenzioni

#### Art. 17. Sanzioni

#### Art. 17-bis. Annunci di riduzione di prezzo

#### Titolo III

## PRATICHE COMMERCIALI, PUBBLICITA' E ALTRE COMUNICAZIONI COMMERCIALI

#### Capo I

### Disposizioni generali

#### Art. 18. Definizione

#### Art. 19. Ambito di applicazione

#### Capo II

### Pratiche commerciali scorrette

#### Art. 20. Divieto delle pratiche commerciali scorrette

#### Sezione I

### Pratiche commerciali ingannevoli

#### Art. 21. Azioni ingannevoli

#### Art. 22. Omissioni ingannevoli

Art. 22-bis. Pubblicità ingannevole delle tariffe marittime

Art. 23. Pratiche commerciali considerate in ogni caso ingannevoli

## Sezione II

### Pratiche commerciali aggressive

Art. 24. Pratiche commerciali aggressive

Art. 25. Ricorso a molestie coercizione o indebito condizionamento

Art. 26. Pratiche commerciali considerate in ogni caso aggressive

## Capo III

### Applicazione

Art. 27. Tutela amministrativa e giurisdizionale

Art. 27-bis. Codici di condotta

Art. 27-ter. Autodisciplina

Art. 27-quater. Oneri di informazione

## Titolo IV

### Particolari modalità della comunicazione pubblicitaria

#### Capo I

### Rafforzamento della tutela del consumatore in materia di televendite

Art. 28. Ambito di applicazione

Art. 29. Prescrizioni

Art. 30. Divieti

Art. 31. Tutela dei minori

Art. 32. Sanzioni

## Parte III

### IL RAPPORTO DI CONSUMO

#### Titolo I

### DEI CONTRATTI DEL CONSUMATORE IN GENERALE

Art. 33. Clausole vessatorie nel contratto tra professionista e consumatore

Art. 34. Accertamento della vessatorietà delle clausole

Art. 35. Forma e interpretazione

Art. 36. Nullità di protezione

Art. 37. Azione inibitoria

Art. 37-bis Tutela amministrativa contro le clausole vessatorie

Art. 38. Rinvio

#### Titolo II

### ESERCIZIO DELL'ATTIVITA' COMMERCIALE

Capo I

Disposizioni generali

Art. 39. Regole nelle attività commerciali

CAPO II

Promozione delle vendite

Sezione I

Credito al consumo

Art. 40. Credito al consumo

Art. 41. Tasso annuo effettivo globale e pubblicità

Art. 42. Inadempimento del fornitore

Art. 43. Rinvio al testo unico bancario

Titolo III

MODALITA' CONTRATTUALI

Art. 44. Contratti negoziati nei locali commerciali. Rinvio

Capo I

DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI NEI CONTRATTI

Art. 45. Definizioni

Art. 46. Ambito di applicazione

Art. 47. Esclusioni

Sezione I

INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI PER I CONSUMATORI  
NEI CONTRATTI DIVERSI DAI CONTRATTI A DISTANZA O  
NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI

Art. 48. Obblighi d'informazione nei contratti diversi dai contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali

Sezione II

INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI PER IL  
CONSUMATORE E DIRITTO DI RECESSO NEI CONTRATTI A  
DISTANZA E NEI CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DEI  
LOCALI COMMERCIALI

Art. 49. Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali

Art. 49-bis. Obblighi di informazione supplementari specifici per i contratti conclusi su mercati online

Art. 50. Requisiti formali per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali

Art. 51. Requisiti formali per i contratti a distanza

Art. 52. Diritto di recesso

Art. 53. Non adempimento dell'obbligo d'informazione sul diritto di recesso

Art. 54. Esercizio del diritto di recesso

Art. 55. Effetti del recesso

Art. 56. Obblighi del professionista nel caso di recesso

Art. 57. Obblighi del consumatore nel caso di recesso

Art. 58. Effetti dell'esercizio del diritto di recesso sui contratti accessori

Art. 59. Eccezioni al diritto di recesso

### Sezione III

## ALTRI DIRITTI DEL CONSUMATORE

Art. 60. Ambito di applicazione

Art. 61. Consegna

Art. 62. Tariffe per l'utilizzo di mezzi di pagamento

Art. 63. Passaggio del rischio

Art. 64. Comunicazione telefonica

Art. 65. Pagamenti supplementari

### Sezione IV

## Disposizioni generali

Art. 66. Tutela amministrativa e giurisdizionale

Art. 66-bis. Foro competente

Art. 66-ter. Carattere imperativo

Art. 66-quater. Informazione e ricorso extragiudiziale

Art. 66-quinquies. Fornitura non richiesta

Art. 67. Tutela in base ad altre disposizioni

### Sezione IV-bis

## Commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori

Art. 67-bis. Oggetto e campo di applicazione

Art. 67-ter. Definizioni

Art. 67-quater. Informazione del consumatore prima della conclusione del contratto a distanza

Art. 67-quinquies. Informazioni relative al fornitore

Art. 67-sexies. Informazioni relative al servizio finanziario

Art. 67-septies. Informazioni relative al contratto a distanza

Art. 67-octies. Informazioni relative al ricorso

Art. 67-novies. Comunicazioni mediante telefonia vocale

Art. 67-decies. Requisiti aggiuntivi in materia di informazioni

Art. 67-undecies. Comunicazione delle condizioni contrattuali e delle informazioni preliminari

Art. 67-duodecies. Diritto di recesso

Art. 67-ter decies. Pagamento del servizio fornito prima del recesso

Art. 67-quater decies. Pagamento dei servizi finanziari offerti a distanza

Art. 67-quinquies decies. Servizi non richiesti

Art. 67-sexies decies. Comunicazioni non richieste

Art. 67-septies decies. Sanzioni

Art. 67-octies decies. Irrinunciabilità dei diritti

Art. 67-novies decies. Ricorso giurisdizionale o amministrativo

Art. 67-vicies. Composizione extragiudiziale delle controversie

Art. 67-vicies semel. Onere della prova

Art. 67-vicies bis. Misure transitorie

## Capo II

### Commercio elettronico

Art. 68. Rinvio

## Titolo IV

### DISPOSIZIONI RELATIVE A SINGOLI CONTRATTI

#### Capo I

Contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio

Art. 69. Definizioni

Art. 70. Pubblicità

Art. 71. Informazioni precontrattuali

Art. 72. Requisiti del contratto

Art. 72-bis. Obbligo di fideiussione per i contratti di multiproprietà

Art. 73. Diritto di recesso

Art. 74. Modalità di esercizio ed effetti del diritto di recesso

Art. 75. Acconti

Art. 76. Disposizioni specifiche concernenti i contratti relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine

Art. 77. Risoluzione dei contratti accessori

Art. 78. Carattere imperativo delle disposizioni e applicazione in casi internazionali

Art. 79. Tutela amministrativa e giurisdizionale

Art. 80. Informazioni per i consumatori e ricorso extragiudiziale

Art. 81. Sanzioni

Art. 81-bis. Tutela in base ad altre disposizioni

Capo II

## Servizi turistici

Art. 82. Ambito di applicazione

Art. 83. Definizioni

Art. 84. Pacchetti turistici

Art. 85. Forma del contratto di vendita di pacchetti turistici

Art. 86. Elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici

Art. 87. Informazione del consumatore

Art. 88. Opuscolo informativo

Art. 89. Cessione del contratto

Art. 90. Revisione del prezzo

Art. 91. Modifiche delle condizioni contrattuali

Art. 92. Diritti del consumatore in caso di recesso o annullamento del servizio

Art. 93. Mancato o inesatto adempimento

Art. 94. Responsabilità per danni alla persona

Art. 95. Responsabilità per danni diversi da quelli alla persona

Art. 96. Esonero di responsabilità

Art. 97. Diritto di surrogazione

Art. 98. Reclamo

Art. 99. Assicurazione

Art. 100. Fondo di garanzia

Titolo V

## EROGAZIONE DI SERVIZI PUBBLICI

Capo I

### Servizi pubblici

Art. 101. Norma di rinvio

Parte IV

## SICUREZZA E QUALITA'

Titolo I

### SICUREZZA DEI PRODOTTI

Art. 102. Finalità e campo di applicazione

Art. 103. Definizioni

Art. 104. Obblighi del produttore e del distributore

Art. 105. Presunzione e valutazione di sicurezza

Art. 106. Procedure di consultazione e coordinamento

Art. 107. Controlli

Art. 108. Disposizioni procedurali

Art. 109. Sorveglianza del mercato

Art. 110. Notificazione e scambio di informazioni

Art. 111. Responsabilità del produttore

Art. 112. Sanzioni

Art. 113. Rinvio

## Titolo II

### RESPONSABILITA' PER DANNO DA PRODOTTI DIFETTOSI

Art. 114. Responsabilità del produttore

Art. 115. Prodotto e produttore

Art. 116. Responsabilità del fornitore

Art. 117. Prodotto difettoso

Art. 118. Esclusione della responsabilità

Art. 119. Messa in circolazione del prodotto

Art. 120. Prova

Art. 121. Pluralità di responsabili

Art. 122. Colpa del danneggiato

Art. 123. Danno risarcibile

Art. 124. Clausole di esonero da responsabilità

Art. 125. Prescrizione

Art. 126. Decadenza

Art. 127. Responsabilità secondo altre disposizioni di legge

## Titolo III

### GARANZIA LEGALE DI CONFORMITA' E GARANZIE COMMERCIALI PER I BENI DICONSUMO

#### Capo I

#### Della vendita di beni

Art. 128. Ambito di applicazione e definizioni

Art. 129. Conformità dei beni al contratto

Art. 130. Obblighi del venditore e condotta del consumatore

Art. 131. Errata installazione dei beni

Art. 132. Diritti dei terzi

Art. 133. Responsabilità del venditore

Art. 134. Diritto di regresso

Art. 135. Onere della prova

Art. 135-bis. Rimedi

Art. 135-ter. Riparazione o sostituzione

Art. 135-quater. Riduzione del prezzo e risoluzione del contratto

Art. 135-quinquies. Garanzie convenzionali

Art. 135-sexies. Carattere imperativo delle disposizioni

Art. 135-septies. Tutela in base ad altre disposizioni

Capo I-bis

## Dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali

Art. 135-octies. Ambito di applicazione e definizioni

Art. 135-novies. Esclusioni

Art. 135-decies. Fornitura di contenuto digitale o servizio digitale e conformità al contratto

Art. 135-undecies. Obblighi del professionista e condotta del consumatore

Art. 135-duodecies. Errata integrazione del contenuto digitale o del servizio digitale

Art. 135-terdecies. Diritti dei terzi

Art. 135-quaterdecies. Responsabilità del professionista

Art. 135-quindecies. Diritto di regresso

Art. 135-sexiesdecies. Onere della prova

Art. 135-septiesdecies. Rimedio per la mancata fornitura

Art. 135-octiesdecies. Rimedi per difetti di conformità

Art. 135-noviesdecies. Risoluzione del contratto

Art. 135-vicies. Rimborso al consumatore

Art. 135-vicies semel. Modifica del contenuto digitale o del servizio digitale

Art. 135-vicies bis. Carattere imperativo delle disposizioni

Art. 135-vicies ter. Tutela in base ad altre disposizioni

Parte V

## ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E ACCESSO ALLA GIUSTIZIA

Titolo I

### LE ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE A LIVELLO NAZIONALE

Art. 136. Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti

Art. 137. Elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale

Art. 138. Agevolazioni e contributi

## Titolo II

# ACCESSO ALLA GIUSTIZIA

Art. 139. Legittimazione ad agire

Art. 140. Procedura

Art. 140-bis. Azione di classe

## Titolo II-bis

# RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Art. 141. Disposizioni generali: definizioni ed ambito di applicazione

Art. 141-bis. Obblighi, facoltà e requisiti degli organismi ADR

Art. 141-ter. Negoziazioni paritetiche

Art. 141-quater. Trasparenza, efficacia, equità e libertà

Art. 141-quinquies. Effetti della procedura ADR sui termini di prescrizione e decadenza

Art. 141-sexies. Informazioni e assistenza ai consumatori

Art. 141-septies. Cooperazione

Art. 141-octies. Autorità competenti e punto di contatto unico

Art. 141-novies. Informazioni da trasmettere alle autorità competenti da parte degli organismi di risoluzione delle controversie

Art. 141-decies. Ruolo delle autorità competenti

## Parte VI

# DISPOSIZIONI FINALI

Art. 142. Modifiche al codice civile

Art. 143. Irrinunciabilità dei diritti

Art. 144. Aggiornamenti

Art. 144-bis. Cooperazione tra le autorità nazionali per la tutela dei consumatori

Art. 145. Competenze delle regioni e delle province autonome

Art. 146. Abrogazioni

Allegato I

Allegato II (previsto dall'articolo 107, comma 3) (riproduce l'allegato II della direttiva 2001/95/CE)

Allegato II-bis (di cui all'articolo 71, comma 1, e all'articolo 73, commi 3, lettera b), e 4)

Allegato II-ter (di cui all'articolo 71, comma 1, lettera b), e all'articolo 73, commi 3, lettera b), e 4)

Allegato II-quater (di cui all'articolo 71, comma 1, lettera c), e all'articolo 73, commi 3, lettera b) e 4).

Allegato II-quinquies (di cui all'articolo 71, comma 1, lettera d), e all'articolo 73, commi 3, lettera b), e 4).

Allegato II-sexies (di cui all'articolo 72, comma 6, e all'articolo 74, comma 2).

Allegato II-septies

## Preambolo

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

Visto l'articolo 153 del Trattato della Comunità europea;

Visto l'articolo 117 della Costituzione, come sostituito dalla legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, con riferimento ai principi di unità, continuità e completezza dell'ordinamento giuridico, nel rispetto dei valori di sussidiarietà orizzontale e verticale;

Visto l'articolo 14 della legge 23 agosto 1988, n. 400;

Vista la legge 29 luglio 2003, n. 229, recante interventi urgenti in materia di qualità della regolazione, riassetto normativo e semplificazione - legge di semplificazione per il 2001, ed in particolare l'articolo 7 che delega il Governo ad adottare uno o più decreti legislativi per il riassetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei consumatori ai sensi e secondo i principi e i criteri direttivi di cui all'articolo 20 della legge 15 marzo 1997, n. 59, come sostituito dall'articolo 1 della citata legge n. 229 del 2003, e nel rispetto dei principi e dei criteri direttivi ivi richiamati;

Visto l'articolo 2 della legge 27 luglio 2004, n. 186, di conversione, con modificazioni, del decreto-legge 28 maggio 2004, n. 136, nonché l'articolo 7 della legge 27 dicembre 2004, n. 306;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica 24 maggio 1988, n. 224, recante attuazione della direttiva 85/374/CEE relativa al ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di responsabilità per danno da prodotti difettosi, ai sensi dell'articolo 15 della legge 16 aprile 1987, n. 183, come modificato dal decreto legislativo 2 febbraio 2001, n. 25, di attuazione della direttiva 1999/34/CE [5];

Vista la legge 10 aprile 1991, n. 126, recante norme per l'informazione del consumatore, e successive modificazioni, nonché il relativo regolamento di attuazione di cui al decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 8 febbraio 1997, n. 101;

Visto il decreto legislativo 15 gennaio 1992, n. 50, recante attuazione della direttiva 85/577/CEE in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali;

Visto il decreto legislativo 25 gennaio 1992, n. 74, recante attuazione della direttiva 84/450/CEE in materia di pubblicità ingannevole;

Visto il testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, come modificato dai decreti legislativi 4 agosto 1999, n. 333, e 4 agosto 1999, n. 342;

Visto il decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111, recante attuazione della direttiva 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso;

Vista la legge 6 febbraio 1996, n. 52, recante attuazione della direttiva 93/13/CEE concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori ed in particolare l'articolo 25, e successive modificazioni;

Visto il decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114, recante riforma della disciplina relativa al settore del commercio, ed in particolare gli articoli 18 e 19;

Vista la legge 30 luglio 1998, n. 281, recante disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti e successive modificazioni;

Visto il decreto legislativo 9 novembre 1998, n. 427, recante attuazione della direttiva 94/47/CE concernente la tutela dell'acquirente per taluni aspetti dei contratti relativi all'acquisizione di un diritto di godimento a tempo parziale di beni immobili;

Visto il decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185, recante attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza;

Visto il decreto legislativo 25 febbraio 2000, n. 63, recante attuazione della direttiva 98/7/CE, che modifica la direttiva 87/102/CEE, in materia di credito al consumo;

Visto il decreto legislativo 25 febbraio 2000, n. 67, recante attuazione della direttiva 97/55/CE, che modifica la direttiva 84/450/CEE, in materia di pubblicità ingannevole e comparativa;

Visto il decreto legislativo 25 febbraio 2000, n. 84, recante attuazione della direttiva 98/6/CE relativa alla protezione dei consumatori, in materia di indicazione dei prezzi offerti ai medesimi;

Visto il decreto legislativo 28 luglio 2000, n. 253, recante attuazione della direttiva 97/5/CE sui bonifici transfrontalieri;[4]

Visto il decreto del Presidente della Repubblica 6 aprile 2001, n. 218, regolamento recante disciplina delle vendite sottocosto, a norma dell'articolo 15, comma 8, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114;

Visto il decreto legislativo 23 aprile 2001, n. 224, come modificato dal decreto legislativo 2 febbraio 2001, n. 25, recante attuazione della direttiva 98/27/CE relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori, nonché il decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 19 gennaio 1999, n. 20, recante norme per l'iscrizione nell'elenco delle Associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale;

Visto il decreto legislativo 2 febbraio 2002, n. 24, recante attuazione della direttiva 1999/44/CE su taluni aspetti della vendita e delle garanzie di consumo;

Visto il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante codice in materia di protezione dei dati personali e successive modificazioni;

Visto il decreto legislativo 21 maggio 2004, n. 172, recante attuazione della direttiva 2001/95/CE relativa alla sicurezza generale dei prodotti;

Vista la legge 6 aprile 2005, n. 49, recante modifiche all'articolo 7 del decreto legislativo 25 gennaio 1992, n. 74, in materia di messaggi pubblicitari ingannevoli diffusi attraverso mezzi di comunicazione;

Vista la preliminare deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 28 ottobre 2004;

Acquisito il parere della Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, reso nella seduta del 16 dicembre 2004;

Udito il parere del Consiglio di Stato espresso nella sezione consultiva per gli atti normativi nell'adunanza generale del 20 dicembre 2004;

Acquisito il parere delle competenti Commissioni parlamentari del Senato della Repubblica, espresso il 9 marzo 2005, e della Camera dei deputati, espresso il 10 marzo 2005;

Vista la segnalazione del Garante della concorrenza e del mercato in data 10 maggio 2005;

Vista la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 22 luglio 2005;

Sulla proposta del Ministro delle attività produttive e del Ministro per le politiche comunitarie, di concerto con i Ministri per la funzione pubblica, della giustizia, dell'economia e delle finanze e della salute;

Emana

il seguente decreto legislativo:

Note:

[4]Capoverso così rettificato con Comunicato 3 gennaio 2006 (Gazz. Uff. 3 gennaio 2006, n. 2).

[5]Capoverso così modificato dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221.

## Parte I

# DISPOSIZIONI GENERALI

## Titolo I

### DISPOSIZIONI GENERALI E FINALITÀ'

#### Art. 1. Finalità ed oggetto

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Nel rispetto della Costituzione ed in conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi delle Comunità europee, nel trattato dell'Unione europea, nella normativa comunitaria con particolare riguardo all'articolo 153 del Trattato istitutivo della Comunità economica europea, nonché nei trattati internazionali, il presente codice armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo, al fine di assicurare un elevato livello di tutela dei consumatori e degli utenti.

#### Art. 2. Diritti dei consumatori

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la

disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni.

2. Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti:
  - a) alla tutela della salute;
  - b) alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
  - c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
  - c-bis) all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà[8];
  - d) all'educazione al consumo;
  - e) alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;
  - f) alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
  - g) all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

Note:

[8]Lettera inserita dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221.

## Art. 3. Definizioni

In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Ai fini del presente codice, ove non diversamente previsto, si intende per[9]:
  - a) consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta[10];
  - b) associazioni dei consumatori e degli utenti: le formazioni sociali che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti;
  - c) professionista: la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario[11];
  - d) produttore: fatto salvo quanto stabilito nell'articolo 103, comma 1, lettera d), nell'articolo 115, comma 2-bis e nell'articolo 128, comma 2, lettera d), il fabbricante del bene o il fornitore del servizio, o un suo intermediario, nonché l'importatore del bene o del servizio nel territorio dell'Unione europea o qualsiasi altra persona fisica o giuridica che si presenta come produttore identificando il bene o il servizio con il proprio nome, marchio o altro segno distintivo[12];
  - e) prodotto: fatto salvo quanto stabilito nell'articolo 18, comma 1, lettera c), e nell'articolo 115, comma 1, qualsiasi prodotto destinato al consumatore, anche nel quadro di una prestazione di servizi, o suscettibile, in condizioni ragionevolmente prevedibili, di essere utilizzato dal consumatore, anche se non a lui destinato, fornito o reso disponibile a titolo oneroso o gratuito nell'ambito di un'attività commerciale, indipendentemente dal fatto che sia nuovo, usato o rimesso a nuovo; tale definizione non si applica ai prodotti usati, forniti come pezzi d'antiquariato, o come prodotti da riparare o da rimettere a nuovo prima dell'utilizzazione, purché il fornitore ne informi per iscritto la persona cui fornisce il prodotto[13];

f) codice: il presente decreto legislativo di riassetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei consumatori.

Note:

[9]Alinea così modificato dall'art. 3, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221.

[10]Lettera così modificata dall'art. 3, comma 2, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221.

[11]Lettera così modificata dall'art. 3, comma 3, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221.

[12]Lettera così modificata dall'art. 3, comma 4, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221 e, successivamente, dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170; per l'efficacia e l'applicabilità di tale ultima disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

[13]Lettera così modificata dall'art. 3, comma 5, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221.

## Parte II

# EDUCAZIONE, INFORMAZIONE, PRATICHE COMMERCIALI, PUBBLICITA'

## Titolo I

### EDUCAZIONE DEL CONSUMATORE

#### Art. 4. Educazione del consumatore

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. L'educazione dei consumatori e degli utenti è orientata a favorire la consapevolezza dei loro diritti e interessi, lo sviluppo dei rapporti associativi, la partecipazione ai procedimenti amministrativi, nonché la rappresentanza negli organismi esponenziali.
2. Le attività destinate all'educazione dei consumatori, svolte da soggetti pubblici o privati, non hanno finalità promozionale, sono dirette ad esplicitare le caratteristiche di beni e servizi e a rendere chiaramente percepibili benefici e costi conseguenti alla loro scelta; prendono, inoltre, in particolare considerazione le categorie di consumatori maggiormente vulnerabili.

## Titolo II

### INFORMAZIONI AI CONSUMATORI

## Capo I

### Disposizioni Generali

#### Art. 5. Obblighi generali

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Fatto salvo quanto disposto dall'articolo 3, comma 1, lettera a), ai fini del presente titolo, si intende per consumatore o utente anche la persona fisica alla quale sono dirette le informazioni commerciali.
2. Sicurezza, composizione e qualità dei prodotti e dei servizi costituiscono contenuto essenziale degli obblighi informativi.
3. Le informazioni al consumatore, da chiunque provengano, devono essere adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata ed espresse in modo chiaro e comprensibile, tenuto anche

conto delle modalità di conclusione del contratto o delle caratteristiche del settore, tali da assicurare la consapevolezza del consumatore.

## Capo II

### Indicazione dei prodotti

#### Art. 6. Contenuto minimo delle informazioni [16]

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. I prodotti o le confezioni dei prodotti destinati al consumatore, commercializzati sul territorio nazionale, riportano, chiaramente visibili e leggibili, almeno le indicazioni relative:

- a) alla denominazione legale o merceologica del prodotto;
- b) al nome o ragione sociale o marchio e alla sede legale del produttore o di un importatore stabilito nell'Unione europea;
- c) al Paese di origine se situato fuori dell'Unione europea[15];
- d) all'eventuale presenza di materiali o sostanze che possono arrecare danno all'uomo, alle cose o all'ambiente;
- e) ai materiali impiegati ed ai metodi di lavorazione ove questi siano determinanti per la qualità o le caratteristiche merceologiche del prodotto;
- f) alle istruzioni, alle eventuali precauzioni e alla destinazione d'uso, ove utili ai fini di fruizione e sicurezza del prodotto.

Note:

[15]Per l'efficacia della disposizione, di cui alla presente lettera, vedi l'[art. 31-bis, comma 1, D.L. 30 dicembre 2005, n. 273](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 23 febbraio 2006, n. 51](#).

[16]Vedi, anche, la [L. 8 aprile 2010, n. 55](#).

#### Art. 7. Modalità di indicazione

In vigore dal 15 settembre 2020

1. Le indicazioni di cui all'[articolo 6](#) devono figurare sulle confezioni o sulle etichette dei prodotti nel momento in cui sono posti in vendita al consumatore. Le indicazioni di cui al comma 1, lettera f), dell'[articolo 6](#) possono essere riportate, anziché sulle confezioni o sulle etichette dei prodotti, su altra documentazione illustrativa, anche in formato digitale, che viene fornita in accompagnamento dei prodotti stessi.[17]

Note:

[17]Comma così modificato dall'[art. 15, comma 3-bis, D.L. 16 luglio 2020, n. 76](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 11 settembre 2020, n. 120](#).

#### Art. 8. Ambito di applicazione

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Sono esclusi dall'applicazione del presente capo i prodotti oggetto di specifiche disposizioni contenute in direttive o in altre disposizioni comunitarie e nelle relative norme nazionali di recepimento.

2. Per i prodotti oggetto di disposizioni nazionali in materia di informazione del consumatore, le norme del presente capo si applicano per gli aspetti non disciplinati.

## Art. 9. Indicazioni in lingua italiana

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Tutte le informazioni destinate ai consumatori e agli utenti devono essere rese almeno in lingua italiana.
2. Qualora le indicazioni di cui al presente titolo siano apposte in più lingue, le medesime sono apposte anche in lingua italiana e con caratteri di visibilità e leggibilità non inferiori a quelli usati per le altre lingue.
3. Sono consentite indicazioni che utilizzino espressioni non in lingua italiana divenute di uso comune.

## Art. 10. Attuazione

In vigore dal 3 settembre 2015

1. Con decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro per le politiche comunitarie e con il Ministro della giustizia, sentito il parere della Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, sono adottate le norme di attuazione dell'articolo 6, al fine di assicurare, per i prodotti provenienti da Paesi dell'Unione europea, una applicazione compatibile con i principi del diritto comunitario, precisando le categorie di prodotti o le modalità di presentazione per le quali non è obbligatorio riportare le indicazioni di cui al comma 1, lettere a) e b), dell'articolo 6. Tali disposizioni di attuazione disciplinano inoltre i casi in cui sarà consentito riportare in lingua originaria alcuni dati contenuti nelle indicazioni di cui all'articolo 6.<sup>[18]</sup>
2. Fino alla data di entrata in vigore del decreto di cui al comma 1, restano in vigore le disposizioni di cui al decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 8 febbraio 1997, n. 101.

Note:

[18]Comma così modificato dall'art. 1, comma 5, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

## Art. 11. Divieti di commercializzazione

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. E' vietato il commercio sul territorio nazionale di qualsiasi prodotto o confezione di prodotto che non riporti, in forme chiaramente visibili e leggibili, le indicazioni di cui agli articoli 6, 7 e 9 del presente capo.

## Art. 12. Sanzioni

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Fatto salvo quanto previsto nella parte IV, titolo II, e salvo che il fatto costituisca reato, per quanto attiene alle responsabilità del produttore, ai contravventori al divieto di cui all'articolo 11 si applica una sanzione amministrativa da 516 euro a 25.823 euro. La misura

della sanzione è determinata, in ogni singolo caso, facendo riferimento al prezzo di listino di ciascun prodotto ed al numero delle unità poste in vendita.

2. Le sanzioni sono applicate ai sensi della legge 24 novembre 1981, n. 689. Fermo restando quanto previsto in ordine ai poteri di accertamento degli ufficiali e degli agenti di polizia giudiziaria dall'articolo 13 della predetta legge 24 novembre 1981, n. 689, all'accertamento delle violazioni provvedono d'ufficio o su denuncia, gli organi di polizia amministrativa. Il rapporto previsto dall'articolo 17 della legge 24 novembre 1981, n. 689, è presentato all'ufficio della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura della provincia in cui vi è la residenza o la sede legale del professionista.

### Capo III

## Particolari modalità di informazione

### Sezione I

## Indicazione dei prezzi [19]

### Art. 13. Definizioni

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Ai fini del presente capo si intende per:

- a) prezzo di vendita: il prezzo finale, valido per una unità di prodotto o per una determinata quantità del prodotto, comprensivo dell'IVA e di ogni altra imposta;
- b) prezzo per unità di misura: il prezzo finale, comprensivo dell'IVA e di ogni altra imposta, valido per una quantità di un chilogrammo, di un litro, di un metro, di un metro quadrato o di un metro cubo del prodotto o per una singola unità di quantità diversa, se essa è impiegata generalmente e abitualmente per la commercializzazione di prodotti specifici;
- c) prodotto commercializzato sfuso: un prodotto che non costituisce oggetto di alcuna confezione preliminare ed è misurato alla presenza del consumatore;
- d) prodotto venduto al pezzo: un prodotto che non può essere frazionato senza subire una modifica della sua natura o delle sue proprietà;
- e) prodotto venduto a collo: insieme di pezzi omogenei contenuti in un imballaggio;
- f) prodotto preconfezionato: l'unità di vendita destinata ad essere presentata come tale al consumatore ed alle collettività, costituita da un prodotto e dall'imballaggio in cui è stato immesso prima di essere posto in vendita, avvolta interamente o in parte in tale imballaggio ma comunque in modo che il contenuto non possa essere modificato senza che la confezione sia aperta o alterata.

Note:

[19]Rubrica così sostituita dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26. Precedentemente la rubrica era la seguente: «Indicazione dei prezzi per unità di misura».

### Art. 14. Campo di applicazione

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Al fine di migliorare l'informazione del consumatore e di agevolare il raffronto dei prezzi, i prodotti offerti dai commercianti ai consumatori recano, oltre alla indicazione del prezzo di

vendita, secondo le disposizioni vigenti, l'indicazione del prezzo per unità di misura, fatto salvo quanto previsto all'articolo 16.

2. Il prezzo per unità di misura non deve essere indicato quando è identico al prezzo di vendita.
3. Per i prodotti commercializzati sfusi è indicato soltanto il prezzo per unità di misura.
4. La pubblicità in tutte le sue forme ed i cataloghi recano l'indicazione del prezzo per unità di misura quando è indicato il prezzo di vendita, fatti salvi i casi di esenzione di cui all'articolo 16.
5. La presente sezione non si applica:[20]
  - a) ai prodotti forniti in occasione di una prestazione di servizi, ivi compresa la somministrazione di alimenti e bevande;
  - b) ai prodotti offerti nelle vendite all'asta;
  - c) agli oggetti d'arte e d'antiquariato.

Note:

[20]Alinea così corretto da Comunicato 3 gennaio 2006, pubblicato nella G.U. 3 gennaio 2006, n. 2.

## Art. 15. Modalità di indicazione del prezzo per unità di misura

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Il prezzo per unità di misura si riferisce ad una quantità dichiarata conformemente alle disposizioni in vigore.
2. Per le modalità di indicazione del prezzo per unità di misura si applica quanto stabilito dall'articolo 14 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114, recante riforma della disciplina relativa al settore del commercio.
3. Per i prodotti alimentari preconfezionati immersi in un liquido di governo, anche congelati o surgelati, il prezzo per unità di misura si riferisce al peso netto del prodotto sgocciolato.
4. E' ammessa l'indicazione del prezzo per unità di misura di multipli o sottomultipli, decimali delle unità di misura, nei casi in cui taluni prodotti sono generalmente ed abitualmente commercializzati in dette quantità.
5. I prezzi dei prodotti petroliferi per uso di autotrazione, esposti e pubblicizzati presso gli impianti automatici di distribuzione dei carburanti, devono essere esclusivamente quelli effettivamente praticati ai consumatori. E' fatto obbligo di esporre in modo visibile dalla carreggiata stradale i prezzi praticati al consumo [21].

Note:

[21]Vedi, anche, il comma 2 dell'art. 19, D.L. 24 gennaio 2012, n. 1 e l'art. 2, D.M. 17 gennaio 2013.

## Art. 16. Esenzioni

In vigore dal 3 settembre 2015

1. Sono esenti dall'obbligo dell'indicazione del prezzo per unità di misura i prodotti per i quali tale indicazione non risulti utile a motivo della loro natura o della loro destinazione, o

sia di natura tale da dare luogo a confusione. Sono da considerarsi tali i seguenti prodotti:

- a) prodotti commercializzati sfusi che, in conformità alle disposizioni di esecuzione della legge 5 agosto 1981, n. 441, e successive modificazioni, recante disposizioni sulla vendita a peso netto delle merci, possono essere venduti a pezzo o a collo;
- b) prodotti di diversa natura posti in una stessa confezione;
- c) prodotti commercializzati nei distributori automatici;
- d) prodotti destinati ad essere mescolati per una preparazione e contenuti in un unico imballaggio;
- e) prodotti preconfezionati che siano esentati dall'obbligo di indicazione della quantità netta secondo quanto previsto dall'articolo 9 del decreto legislativo 27 gennaio 1992, n. 109, e successive modificazioni, concernenti l'attuazione delle direttive comunitarie in materia di etichettatura dei prodotti alimentari;
- f) alimenti precucinati o preparati o da preparare, costituiti da due o più elementi separati, contenuti in un unico imballaggio, che necessitano di lavorazione da parte del consumatore per ottenere l'alimento finito;
- g) prodotti di fantasia;
- h) gelati monodose;
- i) prodotti non alimentari che possono essere venduti unicamente al pezzo o a collo.

2. Il Ministro dello sviluppo economico, con proprio decreto, può aggiornare l'elenco delle esenzioni di cui al comma 1, nonché indicare espressamente prodotti o categorie di prodotti non alimentari ai quali non si applicano le predette esenzioni.[22]

Note:

[22]Comma così modificato dall'art. 1, comma 5, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

## Art. 17. Sanzioni

In vigore dal 15 gennaio 2023

1. Fatto salvo quanto previsto dalla disciplina di settore per la violazione dell'articolo 15, comma 5, chiunque omette di indicare il prezzo per unità di misura o non lo indica secondo quanto previsto dalla presente sezione è soggetto alla sanzione di cui all'articolo 22, comma 3, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114, da irrogare con le modalità ivi previste.[23]

Note:

[23]Comma corretto da Comunicato 3 gennaio 2006, pubblicato nella G.U. 3 gennaio 2006, n. 2 e, successivamente, così modificato dall'art. 1, comma 6, D.L. 14 gennaio 2023, n. 5, convertito, con modificazioni, dalla L. 10 marzo 2023, n. 23.

## Art. 17-bis. Annunci di riduzione di prezzo [24]

In vigore dal 2 aprile 2023

1. Ogni annuncio di riduzione di prezzo indica il prezzo precedente applicato dal professionista per un determinato periodo di tempo prima dell'applicazione di tale riduzione.

2. Per prezzo precedente si intende il prezzo più basso applicato dal professionista alla generalità dei consumatori nei trenta giorni precedenti all'applicazione della riduzione del prezzo.
3. La disposizione di cui al comma 2 non si applica ai prodotti agricoli e alimentari deperibili di cui all'articolo 2, comma 1, lettera m), e all'articolo 4, comma 5-bis, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 198.
4. Per i prodotti che sono stati immessi sul mercato da meno di trenta giorni, il professionista è tenuto ad indicare il periodo di tempo a cui il prezzo precedente fa riferimento. Fanno eccezione i “prezzi di lancio”, caratterizzati da successivi annunci di incremento di prezzo, non soggetti alla disciplina del presente articolo.
5. Nel caso in cui la riduzione di prezzo sia progressivamente aumentata, durante una medesima campagna di vendita senza interruzioni, il comma 2 si applica alla prima riduzione di prezzo e, per le riduzioni successive, il prezzo precedente è il prezzo senza la riduzione anteriore alla prima applicazione della riduzione di prezzo.
6. Il presente articolo si applica anche ai fini dell'individuazione del prezzo normale di vendita da esporre in occasione delle vendite straordinarie ai sensi dell'articolo 15, comma 5, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114. Il presente articolo non si applica alle vendite sottocosto di cui all'articolo 15, comma 7, del citato decreto legislativo n. 114 del 1998 e il prezzo di vendita al pubblico sottocosto non rileva ai fini della individuazione del prezzo precedente di cui al comma 2.
7. Chiunque violi le disposizioni del presente articolo è soggetto alla sanzione amministrativa pecuniaria di cui all'articolo 22, comma 3, del citato decreto legislativo n. 114 del 1998, da irrogare con le modalità ivi previste e tenuto conto dei seguenti criteri:
  - a) natura, gravità, entità e durata della violazione;
  - b) eventuali azioni intraprese dal professionista per attenuare il danno subito dai consumatori o per porvi rimedio;
  - c) eventuali violazioni commesse in precedenza dal professionista;
  - d) i benefici finanziari conseguiti o le perdite evitate dal professionista in conseguenza della violazione, se i relativi dati sono disponibili;
  - e) sanzioni irrogate al professionista per la stessa violazione in altri Stati membri in casi transfrontalieri in cui informazioni relative a tali sanzioni sono disponibili attraverso il meccanismo istituito dal regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017;
  - f) eventuali altri fattori aggravanti o attenuanti applicabili alle circostanze del caso.

Note:

[24]Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26; per l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 26/2023.

Titolo III [26]

## PRATICHE COMMERCIALI, PUBBLICITA' E ALTRE COMUNICAZIONI COMMERCIALI[25]

Capo I

## Disposizioni generali [27]

### Art. 18. Definizione[28]

In vigore dal 2 aprile 2023

1. Ai fini del presente titolo, si intende per:

- a) "consumatore": qualsiasi persona fisica che, nelle pratiche commerciali oggetto del presente titolo, agisce per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;
- b) "professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica che, nelle pratiche commerciali oggetto del presente titolo, agisce nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e chiunque agisce in nome o per conto di un professionista;
- c) "prodotto": qualsiasi bene o servizio, compresi i beni immobili, i servizi digitali e il contenuto digitale, nonché i diritti e gli obblighi; [30]
- d) "pratiche commerciali tra professionisti e consumatori" (di seguito denominate: "pratiche commerciali"): qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale ivi compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto, posta in essere da un professionista, in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un prodotto ai consumatori;
- d-bis) "microimprese": entità, società o associazioni che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003.[29]
- e) "falsare in misura rilevante il comportamento economico dei consumatori": l'impiego di una pratica commerciale idonea ad alterare sensibilmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole, inducendolo pertanto ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso;
- f) "codice di condotta": un accordo o una normativa che non è imposta dalle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative di uno Stato membro e che definisce il comportamento dei professionisti che si impegnano a rispettare tale codice in relazione a una o più pratiche commerciali o ad uno o più settori imprenditoriali specifici;
- g) "responsabile del codice": qualsiasi soggetto, compresi un professionista o un gruppo di professionisti, responsabile della formulazione e revisione di un codice di condotta ovvero del controllo del rispetto del codice da parte di coloro che si sono impegnati a rispettarlo;
- h) "diligenza professionale": il normale grado della specifica competenza ed attenzione che ragionevolmente i consumatori attendono da un professionista nei loro confronti rispetto ai principi generali di correttezza e di buona fede nel settore di attività del professionista;
- i) "invito all'acquisto": una comunicazione commerciale indicante le caratteristiche e il prezzo del prodotto in forme appropriate rispetto al mezzo impiegato per la comunicazione commerciale e pertanto tale da consentire al consumatore di effettuare un acquisto;
- l) "indebito condizionamento": lo sfruttamento di una posizione di potere rispetto al consumatore per esercitare una pressione, anche senza il ricorso alla forza fisica o la

minaccia di tale ricorso, in modo da limitare notevolmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole;

m) "decisione di natura commerciale": la decisione presa da un consumatore relativa a se acquistare o meno un prodotto, in che modo farlo e a quali condizioni, se pagare integralmente o parzialmente, se tenere un prodotto o disfarsene o se esercitare un diritto contrattuale in relazione al prodotto; tale decisione può portare il consumatore a compiere un'azione o all'astenersi dal compierla;

n) "professione regolamentata": attività professionale, o insieme di attività professionali, l'accesso alle quali e il cui esercizio, o una delle cui modalità di esercizio, è subordinata direttamente o indirettamente, in base a disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, al possesso di determinate qualifiche professionali;

n-bis) "classificazione": rilevanza relativa attribuita ai prodotti, come illustrato, organizzato o comunicato dal professionista, a prescindere dai mezzi tecnologici usati per tale presentazione, organizzazione o comunicazione;[31]

n-ter) "mercato online": un servizio che utilizza un software, compresi siti web, parte di siti web o un'applicazione, gestito da o per conto del professionista, che permette ai consumatori di concludere contratti a distanza con altri professionisti o consumatori[31].

Note:

[25]Rubrica così modificata dall'[art. 4, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#). Originariamente il testo della presente rubrica era il seguente: "Pubblicità e altre comunicazioni commerciali".

[26]L'attuale suddivisione del Titolo III in Capi e Sezioni è quella risultante dalle modifiche disposte dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#).

[27]Capo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#).

[28]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#), che ha sostituito l'intero Capo I.

[29]Lettera inserita dall'[art. 7, comma 1, D.L. 24 gennaio 2012, n. 1](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 24 marzo 2012, n. 27](#).

[30]Lettera così sostituita dall'[art. 1, comma 3, lett. a\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[31]Lettera aggiunta dall'[art. 1, comma 3, lett. b\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

## Art. 19. Ambito di applicazione[32]

### In vigore dal 24 gennaio 2012

1. Il presente titolo si applica alle pratiche commerciali scorrette tra professionisti e consumatori poste in essere prima, durante e dopo un'operazione commerciale relativa a un prodotto, nonché alle pratiche commerciali scorrette tra professionisti e microimprese. Per le microimprese la tutela in materia di pubblicità ingannevole e di pubblicità comparativa illecita è assicurata in via esclusiva dal [decreto legislativo 2 agosto 2007, n. 145](#). [33]

2. Il presente titolo non pregiudica:

a) l'applicazione delle disposizioni normative in materia contrattuale, in particolare delle norme sulla formazione, validità od efficacia del contratto;

- b) l'applicazione delle disposizioni normative, comunitarie o nazionali, in materia di salute e sicurezza dei prodotti;
  - c) l'applicazione delle disposizioni normative che determinano la competenza giurisdizionale;
  - d) l'applicazione delle disposizioni normative relative allo stabilimento, o ai regimi di autorizzazione, o i codici deontologici o altre norme specifiche che disciplinano le professioni regolamentate, per garantire livelli elevati di correttezza professionale.
3. In caso di contrasto, le disposizioni contenute in direttive o in altre disposizioni comunitarie e nelle relative norme nazionali di recepimento che disciplinano aspetti specifici delle pratiche commerciali scorrette prevalgono sulle disposizioni del presente titolo e si applicano a tali aspetti specifici.
4. Il presente titolo non è applicabile in materia di certificazione e di indicazioni concernenti il titolo degli articoli in metalli preziosi.

Note:

[32]Articolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146, che ha sostituito l'intero Capo I.

[33]Comma così modificato dall'art. 7, comma 2, D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla L. 24 marzo 2012, n. 27.

## Capo II

### Pratiche commerciali scorrette<sup>[34]</sup>

#### Art. 20. Divieto delle pratiche commerciali scorrette<sup>[35]</sup>

In vigore dal 21 settembre 2007

1. Le pratiche commerciali scorrette sono vietate.
2. Una pratica commerciale è scorretta se è contraria alla diligenza professionale, ed è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta o del membro medio di un gruppo qualora la pratica commerciale sia diretta a un determinato gruppo di consumatori.
3. Le pratiche commerciali che, pur raggiungendo gruppi più ampi di consumatori, sono idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico solo di un gruppo di consumatori chiaramente individuabile, particolarmente vulnerabili alla pratica o al prodotto cui essa si riferisce a motivo della loro infermità mentale o fisica, della loro età o ingenuità, in un modo che il professionista poteva ragionevolmente prevedere, sono valutate nell'ottica del membro medio di tale gruppo. E' fatta salva la pratica pubblicitaria comune e legittima consistente in dichiarazioni esagerate o in dichiarazioni che non sono destinate ad essere prese alla lettera.
4. In particolare, sono scorrette le pratiche commerciali:
  - a) ingannevoli di cui agli articoli 21, 22 e 23 o
  - b) aggressive di cui agli articoli 24, 25 e 26.

5. Gli articoli 23 e 26 riportano l'elenco delle pratiche commerciali, rispettivamente ingannevoli e aggressive, considerate in ogni caso scorrette.

Note:

[34]Capo sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146. Originariamente la rubrica del presente Capo era la seguente: "Caratteri della pubblicità".

[35]Articolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146, che ha sostituito l'intero Capo II.

## Sezione I

### Pratiche commerciali ingannevoli[36]

#### Art. 21. Azioni ingannevoli[37]

In vigore dal 2 aprile 2023

1. E' considerata ingannevole una pratica commerciale che contiene informazioni non rispondenti al vero o, seppure di fatto corretta, in qualsiasi modo, anche nella sua presentazione complessiva, induce o è idonea ad indurre in errore il consumatore medio riguardo ad uno o più dei seguenti elementi e, in ogni caso, lo induce o è idonea a indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso:

- a) l'esistenza o la natura del prodotto;
- b) le caratteristiche principali del prodotto, quali la sua disponibilità, i vantaggi, i rischi, l'esecuzione, la composizione, gli accessori, l'assistenza post-vendita al consumatore e il trattamento dei reclami, il metodo e la data di fabbricazione o della prestazione, la consegna, l'idoneità allo scopo, gli usi, la quantità, la descrizione, l'origine geografica o commerciale o i risultati che si possono attendere dal suo uso, o i risultati e le caratteristiche fondamentali di prove e controlli effettuati sul prodotto;
- c) la portata degli impegni del professionista, i motivi della pratica commerciale e la natura del processo di vendita, qualsiasi dichiarazione o simbolo relativi alla sponsorizzazione o all'approvazione dirette o indirette del professionista o del prodotto;
- d) il prezzo o il modo in cui questo è calcolato o l'esistenza di uno specifico vantaggio quanto al prezzo;
- e) la necessità di una manutenzione, ricambio, sostituzione o riparazione;
- f) la natura, le qualifiche e i diritti del professionista o del suo agente, quali l'identità, il patrimonio, le capacità, lo status, il riconoscimento, l'affiliazione o i collegamenti e i diritti di proprietà industriale, commerciale o intellettuale o i premi e i riconoscimenti;
- g) i diritti del consumatore, incluso il diritto di sostituzione o di rimborso ai sensi dell'articolo 130 del presente Codice.

2. È altresì considerata ingannevole una pratica commerciale che, nella fattispecie concreta, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, induce o è idonea ad indurre il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso e comportamenti:

- a) una qualsivoglia attività di commercializzazione del prodotto che ingenera confusione con i prodotti, i marchi, la denominazione sociale e altri segni distintivi di un concorrente,

ivi compresa la pubblicità comparativa illecita;

b) il mancato rispetto da parte del professionista degli impegni contenuti nei codici di condotta che il medesimo si è impegnato a rispettare, ove si tratti di un impegno fermo e verificabile, e il professionista indichi in una pratica commerciale che è vincolato dal codice;

b-bis) una qualsivoglia attività di marketing che promuova un bene, in uno Stato membro dell'Unione europea, come identico a un bene commercializzato in altri Stati membri, mentre questo bene ha una composizione o caratteristiche significativamente diverse, salvo laddove ciò sia giustificato da fattori legittimi e oggettivi[40].

3. E' considerata scorretta la pratica commerciale che, riguardando prodotti suscettibili di porre in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori, omette di darne notizia in modo da indurre i consumatori a trascurare le normali regole di prudenza e vigilanza.

3-bis. E' considerata scorretta la pratica commerciale di una banca, di un istituto di credito o di un intermediario finanziario che, ai fini della stipula di un contratto di mutuo, obbliga il cliente alla sottoscrizione di una polizza assicurativa erogata dalla medesima banca, istituto o intermediario ovvero all'apertura di un conto corrente presso la medesima banca, istituto o intermediario.[38]

4. E' considerata, altresì, scorretta la pratica commerciale che, in quanto suscettibile di raggiungere bambini ed adolescenti, può, anche indirettamente, minacciare la loro sicurezza.

4-bis. È considerata, altresì, scorretta la pratica commerciale che richieda un sovrapprezzo dei costi per il completamento di una transazione elettronica con un fornitore di beni o servizi.  
[39]

Note:

[36]Sezione sostituita dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#), che ha sostituito l'intero Capo II. Originariamente la rubrica della presente Sezione era la seguente: "Pubblicità ingannevole e comparativa".

[37]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#), che ha sostituito l'intero Capo II.

[38]Comma inserito dall'[art. 36-bis, comma 1, D.L. 6 dicembre 2011, n. 201](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 22 dicembre 2011, n. 214](#) e, successivamente, così modificato dall'[art. 28, comma 3, D.L. 24 gennaio 2012, n. 1](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 24 marzo 2012, n. 27](#).

[39]Comma aggiunto dall'[art. 15, comma 5-quater, D.L. 18 ottobre 2012, n. 179](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 17 dicembre 2012, n. 221](#).

[40]Lettera aggiunta dall'[art. 1, comma 4, D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

## Art. 22. Omissioni ingannevoli[41]

In vigore dal 2 aprile 2023

1. E' considerata ingannevole una pratica commerciale che nella fattispecie concreta, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, nonché dei limiti del mezzo di comunicazione impiegato, omette informazioni rilevanti di cui il consumatore medio ha bisogno in tale contesto per prendere una decisione consapevole di natura commerciale e

induce o è idonea ad indurre in tal modo il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

2. Una pratica commerciale è altresì considerata un'omissione ingannevole quando un professionista occulta o presenta in modo oscuro, incomprensibile, ambiguo o intempestivo le informazioni rilevanti di cui al comma 1, tenendo conto degli aspetti di cui al detto comma, o non indica l'intento commerciale della pratica stessa qualora questi non risultino già evidente dal contesto nonché quando, nell'uno o nell'altro caso, ciò induce o è idoneo a indurre il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

3. Qualora il mezzo di comunicazione impiegato per la pratica commerciale imponga restrizioni in termini di spazio o di tempo, nel decidere se vi sia stata un'omissione di informazioni, si tiene conto di dette restrizioni e di qualunque misura adottata dal professionista per rendere disponibili le informazioni ai consumatori con altri mezzi.

4. Nel caso di un invito all'acquisto sono considerate rilevanti, ai sensi del comma 1, le informazioni seguenti, qualora non risultino già evidenti dal contesto:

- a) le caratteristiche principali del prodotto in misura adeguata al mezzo di comunicazione e al prodotto stesso;
- b) l'indirizzo geografico e l'identità del professionista, come la sua denominazione sociale e, ove questa informazione sia pertinente, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale egli agisce;
- c) il prezzo comprensivo delle imposte o, se la natura del prodotto comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore;
- d) le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione qualora esse siano difformi dagli obblighi imposti dalla diligenza professionale;<sup>[42]</sup>
- e) l'esistenza di un diritto di recesso o scioglimento del contratto per i prodotti e le operazioni commerciali che comportino tale diritto;
- e-bis) per i prodotti offerti su mercati online, se il terzo che offre i prodotti è un professionista o meno, sulla base della dichiarazione del terzo stesso al fornitore del mercato online<sup>[43]</sup>.

4-bis. Nel caso in cui sia fornita ai consumatori la possibilità di cercare prodotti offerti da professionisti diversi o da consumatori sulla base di una ricerca sotto forma di parola chiave, frase o altri dati, indipendentemente dal luogo in cui le operazioni siano poi effettivamente concluse, sono considerate rilevanti le informazioni generali, rese disponibili in un'apposita sezione dell'interfaccia online che sia direttamente e facilmente accessibile dalla pagina in cui sono presentati i risultati della ricerca, in merito ai parametri principali che determinano la classificazione dei prodotti presentati al consumatore come risultato della sua ricerca e all'importanza relativa di tali parametri rispetto ad altri parametri. Il presente comma non si applica ai fornitori di motori di ricerca online definiti ai sensi dell'articolo 2, punto 6, del regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio.<sup>[44]</sup>

5. Sono considerati rilevanti, ai sensi del comma 1, gli obblighi di informazione, previsti dal diritto comunitario, connessi alle comunicazioni commerciali, compresa la pubblicità o la commercializzazione del prodotto.

5-bis. Se un professionista fornisce l'accesso alle recensioni dei consumatori sui prodotti, sono considerate rilevanti le informazioni che indicano se e in che modo il professionista garantisce che le recensioni pubblicate provengano da consumatori che hanno effettivamente acquistato o utilizzato il prodotto.[45]

Note:

[41]Articolo corretto da Comunicato 3 gennaio 2006, pubblicato nella G.U. 3 gennaio 2006, n. 2 e, successivamente, sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146, che ha sostituito l'intero Capo II.

[42]Lettera così sostituita dall'art. 1, comma 5, lett. a), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26.

[43]Lettera aggiunta dall'art. 1, comma 5, lett. b), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26.

[44]Comma inserito dall'art. 1, comma 5, lett. c), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26.

[45]Comma aggiunto dall'art. 1, comma 5, lett. d), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26.

## Art. 22-bis. Pubblicità ingannevole delle tariffe marittime[46]

In vigore dal 15 agosto 2009

1. E' considerata ingannevole la pubblicità che, riguardando le tariffe praticate da compagnie marittime che operano sul territorio italiano direttamente o in code-sharing, reclamizzi il prezzo del biglietto dovuto alla compagnia marittima separatamente dagli oneri accessori, dalle tasse portuali e da tutti gli oneri comunque destinati a gravare sul consumatore, dovendo la compagnia marittima pubblicizzare un unico prezzo che includa tutte queste voci.

Note:

[46]Articolo inserito dall'art. 22, comma 1, L. 23 luglio 2009, n. 99.

## Art. 23. Pratiche commerciali considerate in ogni caso ingannevoli[47]

In vigore dal 2 aprile 2023

1. Sono considerate in ogni caso ingannevoli le seguenti pratiche commerciali:
- a) affermazione non rispondente al vero, da parte di un professionista, di essere firmatario di un codice di condotta;
  - b) esibire un marchio di fiducia, un marchio di qualità o un marchio equivalente senza aver ottenuto la necessaria autorizzazione;
  - c) asserire, contrariamente al vero, che un codice di condotta ha l'approvazione di un organismo pubblico o di altra natura;
  - d) asserire, contrariamente al vero, che un professionista, le sue pratiche commerciali o un suo prodotto sono stati autorizzati, accettati o approvati, da un organismo pubblico o privato o che sono state rispettate le condizioni dell'autorizzazione, dell'accettazione o dell'approvazione ricevuta;

- e) invitare all'acquisto di prodotti ad un determinato prezzo senza rivelare l'esistenza di ragionevoli motivi che il professionista può avere per ritenere che non sarà in grado di fornire o di far fornire da un altro professionista quei prodotti o prodotti equivalenti a quel prezzo entro un periodo e in quantità ragionevoli in rapporto al prodotto, all'entità della pubblicità fatta del prodotto e al prezzo offerti;
- f) invitare all'acquisto di prodotti ad un determinato prezzo e successivamente:
- 1) rifiutare di mostrare l'articolo pubblicizzato ai consumatori, oppure
  - 2) rifiutare di accettare ordini per l'articolo o di consegnarlo entro un periodo di tempo ragionevole, oppure
  - 3) fare la dimostrazione dell'articolo con un campione difettoso, con l'intenzione di promuovere un altro prodotto;
- g) dichiarare, contrariamente al vero, che il prodotto sarà disponibile solo per un periodo molto limitato o che sarà disponibile solo a condizioni particolari per un periodo di tempo molto limitato, in modo da ottenere una decisione immediata e privare i consumatori della possibilità o del tempo sufficiente per prendere una decisione consapevole;
- h) impegnarsi a fornire l'assistenza post-vendita a consumatori con i quali il professionista ha comunicato prima dell'operazione commerciale in una lingua diversa dalla lingua ufficiale dello Stato membro in cui il professionista è stabilito e poi offrire concretamente tale servizio soltanto in un'altra lingua, senza che questo sia chiaramente comunicato al consumatore prima del suo impegno a concludere l'operazione;
- i) affermare, contrariamente al vero, o generare comunque l'impressione che la vendita del prodotto è lecita;
- l) presentare i diritti conferiti ai consumatori dalla legge come una caratteristica propria dell'offerta fatta dal professionista;
- m) salvo quanto previsto dal decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, e successive modificazioni, impiegare contenuti redazionali nei mezzi di comunicazione per promuovere un prodotto, qualora i costi di tale promozione siano stati sostenuti dal professionista senza che ciò emerga dai contenuti o da immagini o suoni chiaramente individuabili per il consumatore;
- m-bis) fornire risultati di ricerca in risposta a una ricerca online del consumatore senza che sia chiaramente indicato ogni eventuale annuncio pubblicitario a pagamento o pagamento specifico per ottenere una classificazione migliore dei prodotti all'interno di tali risultati;[48]
- n) formulare affermazioni di fatto inesatte per quanto riguarda la natura e la portata dei rischi per la sicurezza personale del consumatore o della sua famiglia se egli non acquistasse il prodotto;
- o) promuovere un prodotto simile a quello fabbricato da un altro produttore in modo tale da fuorviare deliberatamente il consumatore inducendolo a ritenere, contrariamente al vero, che il prodotto è fabbricato dallo stesso produttore;
- p) avviare, gestire o promuovere un sistema di promozione a carattere piramidale nel quale il consumatore fornisce un contributo in cambio della possibilità di ricevere un corrispettivo derivante principalmente dall'entrata di altri consumatori nel sistema piuttosto che dalla vendita o dal consumo di prodotti;

- q) affermare, contrariamente al vero, che il professionista è in procinto di cessare l'attività o traslocare;
- r) affermare che alcuni prodotti possono facilitare la vincita in giochi basati sulla sorte;
- s) affermare, contrariamente al vero, che un prodotto ha la capacità di curare malattie, disfunzioni o malformazioni;
- t) comunicare informazioni inesatte sulle condizioni di mercato o sulla possibilità di ottenere il prodotto allo scopo d'indurre il consumatore all'acquisto a condizioni meno favorevoli di quelle normali di mercato;
- u) affermare in una pratica commerciale che si organizzano concorsi o promozioni a premi senza attribuire i premi descritti o un equivalente ragionevole;
- v) descrivere un prodotto come gratuito o senza alcun onere, se il consumatore deve pagare un supplemento di prezzo rispetto al normale costo necessario per rispondere alla pratica commerciale e ritirare o farsi recapitare il prodotto;
- z) includere nel materiale promozionale una fattura o analoga richiesta di pagamento che lasci intendere, contrariamente al vero, al consumatore di aver già ordinato il prodotto;
- aa) dichiarare o lasciare intendere, contrariamente al vero, che il professionista non agisce nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, o presentarsi, contrariamente al vero, come consumatore;
- bb) lasciare intendere, contrariamente al vero, che i servizi post-vendita relativi a un prodotto siano disponibili in uno Stato membro diverso da quello in cui è venduto il prodotto;
- bb-bis) rivendere ai consumatori biglietti per eventi, se il professionista ha acquistato tali biglietti utilizzando strumenti automatizzati per eludere qualsiasi limite imposto riguardo al numero di biglietti che una persona può acquistare o qualsiasi altra norma applicabile all'acquisto di biglietti;<sup>[49]</sup>
- bb-ter) indicare che le recensioni di un prodotto sono inviate da consumatori che hanno effettivamente utilizzato o acquistato il prodotto senza adottare misure ragionevoli e proporzionate per verificare che le recensioni provengano da tali consumatori;<sup>[49]</sup>
- bb-quater) inviare, o incaricare un'altra persona giuridica o fisica di inviare, recensioni di consumatori false o falsi apprezzamenti o di fornire false informazioni in merito a recensioni di consumatori o ad apprezzamenti sui media sociali, al fine di promuovere prodotti<sup>[49]</sup>.

Note:

[47]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#), che ha sostituito l'intero Capo II.

[48]Lettera inserita dall'[art. 1, comma 6, lett. a\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[49]Lettera aggiunta dall'[art. 1, comma 6, lett. b\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

## Sezione II

### Pratiche commerciali aggressive<sup>[50]</sup>

## Art. 24. Pratiche commerciali aggressive [51]

In vigore dal 21 settembre 2007

1. E' considerata aggressiva una pratica commerciale che, nella fattispecie concreta, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, mediante molestie, coercizione, compreso il ricorso alla forza fisica o indebito condizionamento, limita o è idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione al prodotto e, pertanto, lo induce o è idonea ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Note:

[50]Sezione inserita dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#), che ha sostituito l'intero Capo II.

[51]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#), che ha sostituito l'intero Capo II.

## Art. 25. Ricorso a molestie coercizione o indebito condizionamento[52]

In vigore dal 21 settembre 2007

1. Nel determinare se una pratica commerciale comporta, ai fini del presente capo, molestie, coercizione, compreso il ricorso alla forza fisica, o indebito condizionamento, sono presi in considerazione i seguenti elementi:

- a) i tempi, il luogo, la natura o la persistenza;
- b) il ricorso alla minaccia fisica o verbale;
- c) lo sfruttamento da parte del professionista di qualsivoglia evento tragico o circostanza specifica di gravità tale da alterare la capacità di valutazione del consumatore, al fine di influenzarne la decisione relativa al prodotto;
- d) qualsiasi ostacolo non contrattuale, oneroso o sproporzionato, imposto dal professionista qualora un consumatore intenda esercitare diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere un contratto o quello di cambiare prodotto o rivolgersi ad un altro professionista;
- e) qualsiasi minaccia di promuovere un'azione legale ove tale azione sia manifestamente temeraria o infondata.

Note:

[52]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#), che ha sostituito l'intero Capo II.

## Art. 26. Pratiche commerciali considerate in ogni caso aggressive[53]

In vigore dal 13 giugno 2014

1. Sono considerate in ogni caso aggressive le seguenti pratiche commerciali:

- a) creare l'impressione che il consumatore non possa lasciare i locali commerciali fino alla conclusione del contratto;
- b) effettuare visite presso l'abitazione del consumatore, ignorando gli inviti del consumatore a lasciare la sua residenza o a non ritornarvi, fuorché nelle circostanze e nella misura in cui

siano giustificate dalla legge nazionale ai fini dell'esecuzione di un'obbligazione contrattuale;

c) effettuare ripetute e non richieste sollecitazioni commerciali per telefono, via fax, per posta elettronica o mediante altro mezzo di comunicazione a distanza, fuorché nelle circostanze e nella misura in cui siano giustificate dalla legge nazionale ai fini dell'esecuzione di un'obbligazione contrattuale, fatti salvi l'[articolo 58](#) e l'[articolo 130 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196](#);

d) imporre al consumatore che intenda presentare una richiesta di risarcimento del danno in virtù di una polizza di assicurazione di esibire documenti che non possono ragionevolmente essere considerati pertinenti per stabilire la fondatezza della richiesta, o omettere sistematicamente di rispondere alla relativa corrispondenza, al fine di dissuadere un consumatore dall'esercizio dei suoi diritti contrattuali;

e) salvo quanto previsto dal [decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177](#), e successive modificazioni, includere in un messaggio pubblicitario un'esortazione diretta ai bambini affinché acquistino o convincano i genitori o altri adulti ad acquistare loro i prodotti reclamizzati;

f) esigere il pagamento immediato o differito o la restituzione o la custodia di prodotti che il professionista ha fornito, ma che il consumatore non ha richiesto, salvo quanto previsto dall'[articolo 66-sexies, comma 2](#);<sup>[54]</sup>

g) informare esplicitamente il consumatore che, se non acquista il prodotto o il servizio saranno in pericolo il lavoro o la sussistenza del professionista;

h) lasciare intendere, contrariamente al vero, che il consumatore abbia già vinto, vincerà o potrà vincere compiendo una determinata azione un premio o una vincita equivalente, mentre in effetti non esiste alcun premio né vincita equivalente oppure che qualsiasi azione volta a reclamare il premio o altra vincita equivalente è subordinata al versamento di denaro o al sostenimento di costi da parte del consumatore.

Note:

[53]Articolo corretto da [Comunicato 3 gennaio 2006](#), pubblicato nella G.U. 3 gennaio 2006, n. 2 e, successivamente, così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#), che ha sostituito l'intero Capo II.

[54]Lettera così modificata dall'[art. 1, comma 3, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1 del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

### Capo III

## Applicazione<sup>[55]</sup>

### Art. 27. Tutela amministrativa e giurisdizionale<sup>[56]</sup>

In vigore dal 2 aprile 2023

1. L'Autorità garante della concorrenza e del mercato, di seguito denominata "Autorità", esercita le attribuzioni disciplinate dal presente articolo anche quale autorità competente per l'applicazione del [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, nei limiti delle disposizioni di legge.[63]

1-bis. Anche nei settori regolati, ai sensi dell'articolo 19, comma 3, la competenza ad intervenire nei confronti delle condotte dei professionisti che integrano una pratica commerciale scorretta, fermo restando il rispetto della regolazione vigente, spetta, in via esclusiva, all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, che la esercita in base ai poteri di cui al presente articolo, acquisito il parere dell'Autorità di regolazione competente. Resta ferma la competenza delle Autorità di regolazione ad esercitare i propri poteri nelle ipotesi di violazione della regolazione che non integrino gli estremi di una pratica commerciale scorretta. Le Autorità possono disciplinare con protocolli di intesa gli aspetti applicativi e procedurali della reciproca collaborazione, nel quadro delle rispettive competenze.[59]

2. L'Autorità, d'ufficio o su istanza di ogni soggetto o organizzazione che ne abbia interesse, inibisce la continuazione delle pratiche commerciali scorrette e ne elimina gli effetti. A tale fine, l'Autorità si avvale dei poteri investigativi ed esecutivi di cui al citato regolamento (UE) 2017/2394 anche in relazione alle infrazioni non transfrontaliere. Per lo svolgimento dei compiti di cui al comma 1 l'Autorità può avvalersi della Guardia di finanza che agisce con i poteri ad essa attribuiti per l'accertamento dell'imposta sul valore aggiunto e dell'imposta sui redditi. L'intervento dell'Autorità è indipendente dalla circostanza che i consumatori interessati si trovino nel territorio dello Stato membro in cui è stabilito il professionista o in un altro Stato membro.[64]

3. L'Autorità può disporre, con provvedimento motivato, la sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette, laddove sussiste particolare urgenza. In ogni caso, comunica l'apertura dell'istruttoria al professionista e, se il committente non è conosciuto, può richiedere al proprietario del mezzo che ha diffuso la pratica commerciale ogni informazione idonea ad identificarlo. L'Autorità può, altresì, richiedere a imprese, enti o persone che ne siano in possesso le informazioni ed i documenti rilevanti al fine dell'accertamento dell'infrazione. Si applicano le disposizioni previste dall'articolo 14, commi 2, 3 e 4, della legge 10 ottobre 1990, n. 287.

3-bis. L'Autorità garante della concorrenza e del mercato, in conformità a quanto disposto dall'articolo 9 del regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, può ordinare, anche in via cautelare, ai fornitori di servizi di connettività alle reti internet, ai gestori di altre reti telematiche o di telecomunicazione nonché agli operatori che in relazione ad esse forniscono servizi telematici o di telecomunicazione la rimozione di iniziative o attività destinate ai consumatori italiani e diffuse attraverso le reti telematiche o di tele-comunicazione che integrano gli estremi di una pratica commerciale scorretta. I destinatari dei predetti ordini, disposti ai sensi del primo periodo, hanno l'obbligo di inibire l'utilizzazione delle reti delle quali sono gestori o in relazione alle quali forniscono servizi, al fine di evitare la pro-trazione di attività pregiudizievoli per i consumatori e poste in essere in violazione del presente codice. In caso di inottemperanza, senza giustificato motivo, a quanto disposto dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato ai sensi del primo periodo del presente comma, l'Autorità stessa può applicare una sanzione amministrativa fino a 5.000.000 di euro.[62]

4. In caso di inottemperanza, senza giustificato motivo, a quanto disposto dall'Autorità ai sensi dell'articolo 14, comma 2, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, l'Autorità applica una

sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000,00 euro a 20.000,00 euro. Qualora le informazioni o la documentazione fornite non siano veritiere, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000,00 euro a 40.000,00 euro.

5. L'Autorità può disporre che il professionista fornisca prove sull'esattezza dei dati di fatto connessi alla pratica commerciale se, tenuto conto dei diritti o degli interessi legittimi del professionista e di qualsiasi altra parte nel procedimento, tale esigenza risulti giustificata, date le circostanze del caso specifico. Se tale prova è omessa o viene ritenuta insufficiente, i dati di fatto sono considerati inesatti. Incombe, in ogni caso, al professionista l'onere di provare, con allegazioni fattuali, che egli non poteva ragionevolmente prevedere l'impatto della pratica commerciale sui consumatori, ai sensi dell'articolo 20, comma 3.

6. Quando la pratica commerciale è stata o deve essere diffusa attraverso la stampa periodica o quotidiana ovvero per via radiofonica o televisiva o altro mezzo di telecomunicazione, l'Autorità, prima di provvedere, richiede il parere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

7. Ad eccezione dei casi di manifesta scorrettezza e gravità della pratica commerciale, l'Autorità può ottenere dal professionista responsabile l'assunzione dell'impegno di porre fine all'infrazione, cessando la diffusione della stessa o modificandola in modo da eliminare i profili di illegittimità. L'Autorità può disporre la pubblicazione della dichiarazione dell'impegno in questione a cura e spese del professionista. In tali ipotesi, l'Autorità, valutata l'idoneità di tali impegni, può renderli obbligatori per il professionista e definire il procedimento senza procedere all'accertamento dell'infrazione.

8. L'Autorità, se ritiene la pratica commerciale scorretta, vieta la diffusione, qualora non ancora portata a conoscenza del pubblico, o la continuazione, qualora la pratica sia già iniziata. Con il medesimo provvedimento può essere disposta, a cura e spese del professionista, la pubblicazione della delibera, anche per estratto, ovvero di un'apposita dichiarazione rettificativa, in modo da impedire che le pratiche commerciali scorrette continuino a produrre effetti.

9. Con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone inoltre l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione ed anche delle condizioni economiche e patrimoniali del professionista. Nel caso di pratiche commerciali scorrette ai sensi dell'articolo 21, commi 3 e 4, la sanzione non può essere inferiore a 50.000 euro.[60]

9-bis. In caso di sanzioni inflitte a norma dell'articolo 21 del regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, l'importo massimo della sanzione irrogata dall'Autorità è pari al 4 per cento del fatturato annuo del professionista realizzato in Italia ovvero negli Stati membri dell'Unione europea interessati dalla relativa violazione. Qualora le informazioni sul fatturato annuo non siano disponibili, l'importo massimo della sanzione irrogata dall'Autorità è pari a 2.000.000 di euro.[65]

9-ter. Ai fini dell'irrogazione delle sanzioni di cui ai commi 9 e 9-bis, l'Autorità tiene conto, ove appropriato, dei seguenti criteri non esaustivi:

- a) la natura, gravità, entità e durata della violazione;
- b) le eventuali azioni intraprese dal professionista per attenuare il danno subito dai consumatori o per porvi rimedio;

- c) eventuali violazioni commesse in precedenza dal professionista;
  - d) i benefici finanziari conseguiti o le perdite evitate dal professionista in conseguenza della violazione, se i relativi dati sono disponibili;
  - e) le sanzioni inflitte al professionista per la medesima violazione in altri Stati membri in casi transfrontalieri, in cui informazioni relative a tali sanzioni sono disponibili attraverso il meccanismo istituito dal regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017;
  - f) eventuali altri fattori aggravanti o attenuanti applicabili alle circostanze del caso.[65]
10. Nei casi riguardanti comunicazioni commerciali inserite sulle confezioni di prodotti, l'Autorità, nell'adottare i provvedimenti indicati nei commi 3 e 8, assegna per la loro esecuzione un termine che tenga conto dei tempi tecnici necessari per l'adeguamento.
11. L'Autorità garante della concorrenza e del mercato, con proprio regolamento, disciplina la procedura istruttoria, in modo da garantire il contraddittorio, la piena cognizione degli atti e la verbalizzazione [67].
12. In caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza e a quelli inibitori o di rimozione degli effetti di cui ai commi 3, 8 e 10 ed in caso di mancato rispetto degli impegni assunti ai sensi del comma 7, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro, anche tenuto conto delle condizioni economiche e patrimoniali del professionista. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività d'impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.[61]
13. Per le sanzioni amministrative pecuniarie conseguenti alle violazioni del presente decreto si osservano, in quanto applicabili, le disposizioni contenute nel capo I, sezione I, e negli articoli 26, 27, 28 e 29 della legge 24 novembre 1981, n. 689, e successive modificazioni. Il pagamento delle sanzioni amministrative di cui al presente articolo deve essere effettuato entro trenta giorni dalla notifica del provvedimento dell'Autorità.[57] [58]
14. Ove la pratica commerciale sia stata assentita con provvedimento amministrativo, preordinato anche alla verifica del carattere non scorretto della stessa, la tutela dei soggetti e delle organizzazioni che vi abbiano interesse, è esperibile in via giurisdizionale con ricorso al giudice amministrativo avverso il predetto provvedimento.
15. E' comunque fatta salva la giurisdizione del giudice ordinario in materia di atti di concorrenza sleale, a norma dell'articolo 2598 del codice civile, nonché, per quanto concerne la pubblicità comparativa, in materia di atti compiuti in violazione della disciplina sul diritto d'autore protetto dalla legge 22 aprile 1941, n. 633, e successive modificazioni, e dei marchi d'impresa protetto a norma del decreto legislativo 10 febbraio 2005, n. 30, e successive modificazioni, nonché delle denominazioni di origine riconosciute e protette in Italia e di altri segni distintivi di imprese, beni e servizi concorrenti.
- 15-bis. I consumatori lesi da pratiche commerciali sleali possono altresì adire il giudice ordinario al fine di ottenere rimedi proporzionati ed effettivi, compresi il risarcimento del danno subito e, ove applicabile, la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, tenuto conto, se del caso, della gravità e della natura della pratica commerciale sleale, del danno subito e di altre circostanze pertinenti. Sono fatti salvi ulteriori rimedi a disposizione dei consumatori.[66]

Note:

[55]Capo sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#). Originariamente la rubrica del presente Capo era la seguente: "Particolari modalità della comunicazione pubblicitaria".

[56]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#), che ha sostituito l'intero Capo III.

[57] Per la proroga di trenta giorni del pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate nell'anno 2008 dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato, nonché per il versamento delle suddette sanzioni, vedi l'[art. 9, comma 1, D.L. 30 dicembre 2008, n. 207](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 27 febbraio 2009, n. 14](#).

[58]Comma così modificato dall'[art. 4, comma 1, n. 33](#)), dell'Allegato 4 al [D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104](#), a decorrere dal 16 settembre 2010, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. 104/2010](#).

[59]Comma inserito dall'[art. 1, comma 6, lett. a\), D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#).

[60]Comma modificato dall'[art. 1, comma 6, lett. b\), D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#) e, successivamente, così sostituito dall'[art. 1, comma 7, lett. a\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[61]Comma modificato dall'[art. 1, comma 6, lett. c\), D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#) e, successivamente, così sostituito dall'[art. 1, comma 7, lett. c\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[62]Comma inserito dall'[art. 263-bis, comma 1, D.L. 19 maggio 2020, n. 34](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 17 luglio 2020, n. 77](#).

[63]Comma così modificato dall'[art. 37, comma 1, lett. a\), n. 1\), L. 23 dicembre 2021, n. 238](#).

[64]Comma così modificato dall'[art. 37, comma 1, lett. a\), n. 2\), L. 23 dicembre 2021, n. 238](#).

[65]Comma inserito dall'[art. 1, comma 7, lett. b\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[66]Comma aggiunto dall'[art. 1, comma 7, lett. d\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[67]Il regolamento previsto dal presente comma è stato emanato con [Del. 15 novembre 2007](#), ai sensi di quanto disposto dall'[art. 4, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#).

## Art. 27-bis. Codici di condotta<sup>[68]</sup>

### In vigore dal 21 settembre 2007

1. Le associazioni o le organizzazioni imprenditoriali e professionali possono adottare, in relazione a una o più pratiche commerciali o ad uno o più settori imprenditoriali specifici, appositi codici di condotta che definiscono il comportamento dei professionisti che si impegnano a rispettare tali codici con l'indicazione del soggetto responsabile o dell'organismo incaricato del controllo della loro applicazione.
2. Il codice di condotta è redatto in lingua italiana e inglese ed è reso accessibile dal soggetto o organismo responsabile al consumatore, anche per via telematica.
3. Nella redazione di codici di condotta deve essere garantita almeno la protezione dei minori e salvaguardata la dignità umana.
4. I codici di condotta di cui al comma 1 sono comunicati, per la relativa adesione, agli operatori dei rispettivi settori e conservati ed aggiornati a cura del responsabile del codice, con l'indicazione degli aderenti.

5. Dell'esistenza del codice di condotta, dei suoi contenuti e dell'adesione il professionista deve preventivamente informare i consumatori.

Note:

[68]Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146.

## Art. 27-ter. Autodisciplina[69]

In vigore dal 21 settembre 2007

1. I consumatori, i concorrenti, anche tramite le loro associazioni o organizzazioni, prima di avviare la procedura di cui all'articolo 27, possono convenire con il professionista di adire preventivamente, il soggetto responsabile o l'organismo incaricato del controllo del codice di condotta relativo ad uno specifico settore la risoluzione concordata della controversia volta a vietare o a far cessare la continuazione della pratica commerciale scorretta.

2. In ogni caso il ricorso ai sensi del presente articolo, qualunque sia l'esito della procedura, non pregiudica il diritto del consumatore di adire l'Autorità, ai sensi dell'articolo 27, o il giudice competente.

3. Iniziativa la procedura davanti ad un organismo di autodisciplina, le parti possono convenire di astenersi dall'adire l'Autorità fino alla pronuncia definitiva, ovvero possono chiedere la sospensione del procedimento innanzi all'Autorità, ove lo stesso sia stato attivato anche da altro soggetto legittimato, in attesa della pronuncia dell'organismo di autodisciplina. L'Autorità, valutate tutte le circostanze, può disporre la sospensione del procedimento per un periodo non superiore a trenta giorni.

Note:

[69]Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146.

## Art. 27-quater. Oneri di informazione[70]

In vigore dal 21 settembre 2007

1. L'Autorità garante della concorrenza e del mercato e le associazioni o le organizzazioni imprenditoriali e professionali di cui all'articolo 27-bis, comunicano periodicamente al Ministero dello sviluppo economico le decisioni adottate ai sensi del presente titolo.

2. Il Ministero dello sviluppo economico provvederà affinché sul proprio sito siano disponibili:

- a) le informazioni generali sulle procedure relative ai meccanismi di reclamo e ricorso disponibili in caso di controversie, nonché sui codici di condotta adottati ai sensi dell'articolo 27-bis;
- b) gli estremi delle autorità, organizzazioni o associazioni presso le quali si possono ottenere ulteriori informazioni o assistenza;
- c) gli estremi e la sintesi delle decisioni significative riguardo a controversie, comprese quelle adottate dagli organi di composizione extragiudiziale.

Note:

[70]Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146.

# Particolari modalità della comunicazione pubblicitaria[71]

## Capo I

### Rafforzamento della tutela del consumatore in materia di televendite [72]

#### Art. 28. Ambito di applicazione

In vigore dal 21 settembre 2007

1. Le disposizioni del presente capo si applicano alle televendite, come definite nel regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite, adottato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 538/01/CSP del 26 luglio 2001, comprese quelle di astrologia, di cartomanzia ed assimilabili e di servizi relativi a concorsi o giochi comportanti ovvero strutturati in guisa di pronostici. Le medesime disposizioni si applicano altresì agli spot di televendita.[73]

Note:

[71]L'originaria denominazione «Capo III» è stata così modificata in «Titolo IV» dall'[art. 1, comma 4, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#).

[72]L'originaria denominazione «Sezione I» è stata così modificata in «Capo I» dall'[art. 1, comma 4, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#), che ha inserito l'intero Titolo IV.

[73]Comma corretto da [Comunicato 3 gennaio 2006](#), pubblicato nella G.U. 3 gennaio 2006, n. 2 e, successivamente, così modificato dall'[art. 1, comma 5, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#).

#### Art. 29. Prescrizioni

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Le televendite devono evitare ogni forma di sfruttamento della superstizione, della credulità o della paura, non devono contenere scene di violenza fisica o morale o tali da offendere il gusto e la sensibilità dei consumatori per indecenza, volgarità o ripugnanza.

#### Art. 30. Divieti

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. E' vietata la televendita che offenda la dignità umana, comporti discriminazioni di razza, sesso o nazionalità, offenda convinzioni religiose e politiche, induca a comportamenti pregiudizievoli per la salute o la sicurezza o la protezione dell'ambiente. E' vietata la televendita di sigarette o di altri prodotti a base di tabacco.

2. Le televendite non devono contenere dichiarazioni o rappresentazioni che possono indurre in errore gli utenti o i consumatori, anche per mezzo di omissioni, ambiguità o esagerazioni, in particolare per ciò che riguarda le caratteristiche e gli effetti del servizio, il prezzo, le condizioni di vendita o di pagamento, le modalità della fornitura, gli eventuali premi, l'identità delle persone rappresentate.

#### Art. 31. Tutela dei minori

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. La televendita non deve esortare i minorenni a stipulare contratti di compravendita o di locazione di prodotti e di servizi. La televendita non deve arrecare pregiudizio morale o fisico ai minorenni e deve rispettare i seguenti criteri a loro tutela:

- a) non esortare i minorenni ad acquistare un prodotto o un servizio, sfruttandone l'inesperienza o la credulità;
- b) non esortare i minorenni a persuadere genitori o altri ad acquistare tali prodotti o servizi;
- c) non sfruttare la particolare fiducia che i minorenni ripongono nei genitori, negli insegnanti o in altri;
- d) non mostrare minorenni in situazioni pericolose.

## Art. 32. Sanzioni

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Salvo che il fatto costituisca reato, e fatte salve le disposizioni ed il regime sanzionatorio stabiliti per i contratti a distanza, così come disciplinati alla parte III, titolo III, capo I, sezione II, dall'[articolo 50](#) all'[articolo 61](#), del codice, nonché le ulteriori disposizioni stabilite in materia di pubblicità, alle televendite sono applicabili altresì le sanzioni di cui all'[articolo 2, comma 20, lettera c\)](#), della [legge 14 novembre 1995, n. 481](#), e di cui all'[articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249](#).<sup>[74]</sup>

Note:

[74]Comma così corretto da [Comunicato 3 gennaio 2006](#), pubblicato nella G.U. 3 gennaio 2006, n. 2.

Parte III

## IL RAPPORTO DI CONSUMO

Titolo I

### DEI CONTRATTI DEL CONSUMATORE IN GENERALE

## Art. 33. Clausole vessatorie nel contratto tra professionista e consumatore

In vigore dal 3 settembre 2015

1. Nel contratto concluso tra il consumatore ed il professionista si considerano vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

2. Si presumono vessatorie fino a prova contraria le clausole che hanno per oggetto, o per effetto, di:

- a) escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista<sup>[75]</sup>;
- b) escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista;
- c) escludere o limitare l'opportunità da parte del consumatore della compensazione di un debito nei confronti del professionista con un credito vantato nei confronti di quest'ultimo;

- d) prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà;
- e) consentire al professionista di trattenere una somma di denaro versata dal consumatore se quest'ultimo non conclude il contratto o recede da esso, senza prevedere il diritto del consumatore di esigere dal professionista il doppio della somma corrisposta se è quest'ultimo a non concludere il contratto oppure a recedere;
- f) imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo;
- g) riconoscere al solo professionista e non anche al consumatore la facoltà di recedere dal contratto, nonché consentire al professionista di trattenere anche solo in parte la somma versata dal consumatore a titolo di corrispettivo per prestazioni non ancora adempiute, quando sia il professionista a recedere dal contratto;
- h) consentire al professionista di recedere da contratti a tempo indeterminato senza un ragionevole preavviso, tranne nel caso di giusta causa;
- i) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione;
- l) prevedere l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto;
- m) consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso;
- n) stabilire che il prezzo dei beni o dei servizi sia determinato al momento della consegna o della prestazione;
- o) consentire al professionista di aumentare il prezzo del bene o del servizio senza che il consumatore possa recedere se il prezzo finale è eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto;
- p) riservare al professionista il potere di accertare la conformità del bene venduto o del servizio prestato a quello previsto nel contratto o conferirgli il diritto esclusivo d'interpretare una clausola qualsiasi del contratto;
- q) limitare la responsabilità del professionista rispetto alle obbligazioni derivanti dai contratti stipulati in suo nome dai mandatari o subordinare l'adempimento delle suddette obbligazioni al rispetto di particolari formalità;
- r) limitare o escludere l'opponibilità dell'eccezione d'inadempimento da parte del consumatore;
- s) consentire al professionista di sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti dal contratto, anche nel caso di preventivo consenso del consumatore, qualora risulti diminuita la tutela dei diritti di quest'ultimo;
- t) sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria, limitazioni all'adduzione di

prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;

u) stabilire come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;

v) prevedere l'alienazione di un diritto o l'assunzione di un obbligo come subordinati ad una condizione sospensiva dipendente dalla mera volontà del professionista a fronte di un'obbligazione immediatamente efficace del consumatore. E' fatto salvo il disposto dell'articolo 1355 del codice civile;

v-bis) imporre al consumatore che voglia accedere ad una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V, di rivolgersi esclusivamente ad un'unica tipologia di organismi ADR o ad un unico organismo ADR;[76]

v-ter) rendere eccessivamente difficile per il consumatore l'esperimento della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V[76].

3. Se il contratto ha ad oggetto la prestazione di servizi finanziari a tempo indeterminato il professionista può, in deroga alle lettere h) e m) del comma 2:

a) recedere, qualora vi sia un giustificato motivo, senza preavviso, dandone immediata comunicazione al consumatore;

b) modificare, qualora sussista un giustificato motivo, le condizioni del contratto, preavvisando entro un congruo termine il consumatore, che ha diritto di recedere dal contratto.

4. Se il contratto ha ad oggetto la prestazione di servizi finanziari il professionista può modificare, senza preavviso, sempreché vi sia un giustificato motivo in deroga alle lettere n) e o) del comma 2, il tasso di interesse o l'importo di qualunque altro onere relativo alla prestazione finanziaria originariamente convenuti, dandone immediata comunicazione al consumatore che ha diritto di recedere dal contratto.

5. Le lettere h), m), n) e o) del comma 2 non si applicano ai contratti aventi ad oggetto valori mobiliari, strumenti finanziari ed altri prodotti o servizi il cui prezzo è collegato alle fluttuazioni di un corso e di un indice di borsa o di un tasso di mercato finanziario non controllato dal professionista, nonché la compravendita di valuta estera, di assegni di viaggio o di vaglia postali internazionali emessi in valuta estera.

6. Le lettere n) e o) del comma 2 non si applicano alle clausole di indicizzazione dei prezzi, ove consentite dalla legge, a condizione che le modalità di variazione siano espressamente descritte.

Note:

[75]Lettera modificata dall'[art. 5, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#).

[76]Lettera aggiunta dall'[art. 1, comma 9, lett. a\), D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

## Art. 34. Accertamento della vessatorietà delle clausole

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. La vessatorietà di una clausola è valutata tenendo conto della natura del bene o del servizio oggetto del contratto e facendo riferimento alle circostanze esistenti al momento della

sua conclusione ed alle altre clausole del contratto medesimo o di un altro collegato o da cui dipende.

2. La valutazione del carattere vessatorio della clausola non attiene alla determinazione dell'oggetto del contratto, né all'adeguatezza del corrispettivo dei beni e dei servizi, purché tali elementi siano individuati in modo chiaro e comprensibile.

3. Non sono vessatorie le clausole che riproducono disposizioni di legge ovvero che siano riprodottrici di disposizioni o attuative di principi contenuti in convenzioni internazionali delle quali siano parti contraenti tutti gli Stati membri dell'Unione europea o l'Unione europea.

4. Non sono vessatorie le clausole o gli elementi di clausola che siano stati oggetto di trattativa individuale.

5. Nel contratto concluso mediante sottoscrizione di moduli o formulari predisposti per disciplinare in maniera uniforme determinati rapporti contrattuali, incombe sul professionista l'onere di provare che le clausole, o gli elementi di clausola, malgrado siano dal medesimo unilateralmente predisposti, siano stati oggetto di specifica trattativa con il consumatore.

## Art. 35. Forma e interpretazione

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Nel caso di contratti di cui tutte le clausole o talune clausole siano proposte al consumatore per iscritto, tali clausole devono sempre essere redatte in modo chiaro e comprensibile.

2. In caso di dubbio sul senso di una clausola, prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore.

3. La disposizione di cui al comma 2 non si applica nei casi di cui all'[articolo 37](#).

## Art. 36. Nullità di protezione

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Le clausole considerate vessatorie ai sensi degli [articoli 33](#) e [34](#) sono nulle mentre il contratto rimane valido per il resto.

2. Sono nulle le clausole che, quantunque oggetto di trattativa, abbiano per oggetto o per effetto di:

a) escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista;

b) escludere o limitare le azioni del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista;

c) prevedere l'adesione del consumatore come estesa a clausole che non ha avuto, di fatto, la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto.

3. La nullità opera soltanto a vantaggio del consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice.

4. Il venditore ha diritto di regresso nei confronti del fornitore per i danni che ha subito in conseguenza della declaratoria di nullità delle clausole dichiarate abusive.

5. E' nulla ogni clausola contrattuale che, prevedendo l'applicabilità al contratto di una legislazione di un Paese extracomunitario, abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione assicurata dal presente titolo, laddove il contratto presenti un collegamento più stretto con il territorio di uno Stato membro dell'Unione europea.[77]

Note:

[77]Comma così corretto da Comunicato 3 gennaio 2006, pubblicato nella G.U. 3 gennaio 2006, n. 2.

## Art. 37. Azione inibitoria

In vigore dal 10 dicembre 2016

1. Le associazioni rappresentative dei consumatori, di cui all'articolo 137, le associazioni rappresentative dei professionisti, possono convenire in giudizio il professionista o l'associazione di professionisti che utilizzano, o che raccomandano l'utilizzo di condizioni generali di contratto e richiedere al giudice competente che inibisca l'uso delle condizioni di cui sia accertata l'abusività ai sensi del presente titolo.[78]

2. L'inibitoria può essere concessa, quando ricorrono giusti motivi di urgenza, ai sensi degli articoli 669-bis e seguenti del codice di procedura civile.

3. Il giudice può ordinare che il provvedimento sia pubblicato in uno o più giornali, di cui uno almeno a diffusione nazionale.

4. Per quanto non previsto dal presente articolo, alle azioni inibitorie esercitate dalle associazioni dei consumatori di cui al comma 1, si applicano le disposizioni dell'articolo 140.

Note:

[78]Comma corretto da Comunicato 3 gennaio 2006, pubblicato nella G.U. 3 gennaio 2006, n. 2 e, successivamente, così modificato dall'art. 5, comma 4, lett. a), D.Lgs. 25 novembre 2016, n. 219.

## Art. 37-bis Tutela amministrativa contro le clausole vessatorie[79]

In vigore dal 2 aprile 2023

1. L'Autorità garante della concorrenza e del mercato è designata, ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2017/2394, quale autorità competente responsabile dell'applicazione della direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori. In materia di accertamento e di sanzione delle violazioni della citata direttiva 93/13/CEE, si applica l'articolo 27 del presente codice. L'Autorità, sentite le associazioni di categoria rappresentative a livello nazionale d'ufficio o su denuncia, ai soli fini di cui ai commi successivi, dichiara la vessatorietà delle clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari. Si applicano le disposizioni previste dall'articolo 14, commi 2, 3 e 4, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, secondo le modalità previste dal regolamento di cui al comma 5. In caso di inottemperanza, a quanto disposto dall'Autorità ai sensi dell'articolo 14, comma 2, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 20.000 euro. Qualora le informazioni o la documentazione fornite non siano

veritiere, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 euro a 40.000 euro. [80]

2. Il provvedimento che accerta la vessatorietà della clausola è diffuso anche per estratto mediante pubblicazione su apposita sezione del sito internet istituzionale dell'Autorità, sul sito dell'operatore che adotta la clausola ritenuta vessatoria e mediante ogni altro mezzo ritenuto opportuno in relazione all'esigenza di informare compiutamente i consumatori a cura e spese dell'operatore. In caso di inottemperanza alle disposizioni di cui al presente comma, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

2-bis. Qualora l'Autorità accerti, in alcuno dei contratti di cui al comma 1, l'utilizzo di clausole vessatorie come definite all'articolo 33, comma 1, applica una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura prevista dall'articolo 27, comma 9, primo periodo. In caso di sanzioni inflitte a norma dell'articolo 21 del regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, l'importo massimo della sanzione irrogata dall'Autorità è pari al 4 per cento del fatturato annuo del professionista realizzato in Italia ovvero negli Stati membri dell'Unione europea interessati dalla relativa violazione.[82]

2-ter. Ai fini dell'irrogazione delle sanzioni di cui al comma 2-bis, l'Autorità tiene conto, ove appropriato, dei seguenti criteri non esaustivi:

- a) la natura, gravità, entità e durata della violazione;
- b) le eventuali azioni intraprese dal professionista per attenuare il danno subito dai consumatori o per porvi rimedio;
- c) eventuali violazioni commesse in precedenza dal professionista;
- d) i benefici finanziari conseguiti o le perdite evitate dal professionista in conseguenza della violazione, se i relativi dati sono disponibili;
- e) le sanzioni inflitte al professionista per la medesima violazione in altri Stati membri in casi transfrontalieri, in cui informazioni relative a tali sanzioni sono disponibili attraverso il meccanismo istituito dal citato regolamento (UE) 2017/2394;
- f) eventuali altri fattori aggravanti o attenuanti applicabili alle circostanze del caso.[82]

2-quater. Per le sanzioni amministrative pecuniarie inflitte ai sensi del presente articolo si osservano, in quanto applicabili, le disposizioni contenute nel capo I, sezione I e negli articoli 26, 27, 28 e 29 della legge 24 novembre 1981, n. 689. Il pagamento delle sanzioni amministrative di cui al presente articolo è effettuato entro trenta giorni dalla notifica del provvedimento dell'Autorità.[82]

3. Le imprese interessate hanno facoltà di interpellare preventivamente l'Autorità in merito alla vessatorietà delle clausole che intendono utilizzare nei rapporti commerciali con i consumatori secondo le modalità previste dal regolamento di cui al comma 5. L'Autorità si pronuncia sull'interpello entro il termine di centoventi giorni dalla richiesta, salvo che le informazioni fornite risultino gravemente inesatte, incomplete o non veritiere. Le clausole non ritenute vessatorie a seguito di interpello non possono essere successivamente valutate dall'Autorità per gli effetti di cui al comma 2. Resta in ogni caso ferma la responsabilità dei professionisti nei confronti dei consumatori.

4. In materia di tutela giurisdizionale, contro gli atti dell'Autorità, adottati in applicazione del presente articolo, è competente il giudice amministrativo. È fatta salva la giurisdizione del

giudice ordinario sulla validità delle clausole vessatorie e sul risarcimento del danno.

5. L'Autorità, con proprio regolamento, disciplina la procedura istruttoria in modo da garantire il contraddittorio e l'accesso agli atti, nel rispetto dei legittimi motivi di riservatezza. Con lo stesso regolamento l'Autorità disciplina le modalità di consultazione con le associazioni di categoria rappresentative a livello nazionale e con le camere di commercio interessate o loro unioni attraverso l'apposita sezione del sito internet di cui al comma 2 nonché la procedura di interpello. Nell'esercizio delle competenze di cui al presente articolo, l'Autorità può sentire le autorità di regolazione o vigilanza dei settori in cui i professionisti interessati operano, nonché le camere di commercio interessate o le loro unioni. [81] [83]

6. Le attività di cui al presente articolo sono svolte con le risorse umane, strumentali e finanziarie già disponibili a legislazione vigente.

Note:

[79]Articolo inserito dall'[art. 5, comma 1, D.L. 24 gennaio 2012, n. 1](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 24 marzo 2012, n. 27](#).

[80]Comma così modificato dall'[art. 5, comma 4, lett. b\), D.Lgs. 25 novembre 2016, n. 219](#) e, successivamente, dall'[art. 37, comma 1, lett. b\), L. 23 dicembre 2021, n. 238](#).

[81]Per le modifiche al presente comma vedi l'[art. 5, comma 4, lett. c\) e d\), D.Lgs. 25 novembre 2016, n. 219](#).

[82]Comma inserito dall'[art. 1, comma 8, D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[83]In attuazione di quanto disposto dal presente comma vedi la [Deliberazione 8 agosto 2012, n. 23788](#).

## Art. 38. Rinvio

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Per quanto non previsto dal presente codice, ai contratti conclusi tra il consumatore ed il professionista si applicano le disposizioni del codice civile.[84]

Note:

[84]Comma così modificato dall'[art. 6, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#).

### Titolo II

## ESERCIZIO DELL'ATTIVITA' COMMERCIALE

### Capo I

## Disposizioni generali

## Art. 39. Regole nelle attività commerciali

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Le attività commerciali sono improntate al rispetto dei principi di buona fede, di correttezza e di lealtà, valutati anche alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori.

### CAPO II

## Promozione delle vendite

## Sezione I

## Credito al consumo

## Art. 40. Credito al consumo [85]

Abrogato dal 19 settembre 2010

[ 1. *Il Comitato interministeriale per il credito e il risparmio (CICR) provvede ad adeguare la normativa nazionale alla direttiva 98/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 1998, che modifica la direttiva 87/102/CEE, relativa al ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di credito al consumo, con particolare riguardo alla previsione di indicare il Tasso annuo effettivo globale (TAEG) mediante un esempio tipico. ]*

Note:

[85]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. a), D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

## Art. 41. Tasso annuo effettivo globale e pubblicità [86]

Abrogato dal 19 settembre 2010

[ 1. *Ai fini di cui all'articolo 40, il CICR, apporta, ai sensi degli articoli 122, comma 2, e 123, comma 2, del testo unico della legge in materia bancaria e creditizia, di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, le necessarie modifiche alla disciplina recata dal decreto del Ministro del tesoro in data 8 luglio 1992, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 169 del 20 luglio 1992. ]*

Note:

[86]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. a), D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

## Art. 42. Inadempimento del fornitore [87]

Abrogato dal 19 settembre 2010

[ 1. *Nei casi di inadempimento del fornitore di beni e servizi, il consumatore che abbia effettuato inutilmente la costituzione in mora ha diritto di agire contro il finanziatore nei limiti del credito concesso, a condizione che vi sia un accordo che attribuisce al finanziatore l'esclusiva per la concessione di credito ai clienti del fornitore. La responsabilità si estende anche al terzo, al quale il finanziatore abbia ceduto i diritti derivanti dal contratto di concessione del credito. ]*

Note:

[87]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. a), D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

## Art. 43. Rinvio al testo unico bancario

In vigore dal 19 settembre 2010

1. Per la disciplina del credito al consumo si fa rinvio ai capi II e III del titolo VI del citato decreto legislativo n. 385 del 1993, e successive modificazioni, nonché agli [articoli 144 e 145](#) del medesimo testo unico per l'applicazione delle relative sanzioni.[88]

Note:

[88]Comma così modificato dall'[art. 3, comma 1, lett. a\)](#), [D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141](#).

### Titolo III

## MODALITA' CONTRATTUALI

## Art. 44. Contratti negoziati nei locali commerciali. Rinvio

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Ove non diversamente disciplinato dal presente codice, per la disciplina del settore del commercio si fa rinvio al [decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114](#), recante riforma della disciplina relativa al settore del commercio, a norma dell'[articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59](#).

### Capo I [89]

## DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI NEI CONTRATTI [90]

## Art. 45. Definizioni [91]

In vigore dal 2 aprile 2023

1. Ai fini delle Sezioni da I a IV del presente capo, si intende per:

- a) “consumatore”: la persona fisica, di cui all'[articolo 3, comma 1, lettera a\)](#);
- b) “professionista”: il soggetto, di cui all'[articolo 3, comma 1, lettera c\)](#);
- c) “beni”:

1) qualsiasi bene mobile materiale anche da assemblare, l'acqua, il gas e l'energia elettrica quando sono confezionati per la vendita in un volume delimitato o in quantità determinata;

2) 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 proprie del bene, anche denominati “beni con elementi digitali”;

3) gli animali vivi;[92]

d) “beni prodotti secondo le indicazioni del consumatore”: qualsiasi bene non prefabbricato prodotto in base a una scelta o decisione individuale del consumatore;

d-bis) “dato personale”: dato personale quale definito dall'[articolo 4, punto 1\)](#), [del regolamento \(UE\) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016](#);[93]

e) “contratto di vendita”: qualsiasi contratto in base al quale il professionista trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni al consumatore, inclusi i contratti che hanno come oggetto sia beni che servizi;[94]

- f) “contratto di servizi”: qualsiasi contratto diverso da un contratto di vendita in base al quale il professionista fornisce o si impegna a fornire un servizio, compreso un servizio digitale, al consumatore;[95]
- g) “contratto a distanza”: qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;
- h) “contratto negoziato fuori dei locali commerciali”: qualsiasi contratto tra il professionista e il consumatore:
- 1) concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del professionista;
  - 2) per cui è stata fatta un'offerta da parte del consumatore, nelle stesse circostanze di cui al numero 1;
  - 3) concluso nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore; oppure;
  - 4) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore;
- i) “locali commerciali”:
- 1) qualsiasi locale immobile adibito alla vendita al dettaglio in cui il professionista esercita la sua attività su base permanente; oppure;
  - 2) qualsiasi locale mobile adibito alla vendita al dettaglio in cui il professionista esercita la propria attività a carattere abituale;
- l) “supporto durevole”: ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- m) “contenuto digitale”: i dati prodotti e forniti in formato digitale;
- n) “servizio finanziario”: qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, assicurativa, servizi pensionistici individuali, di investimento o di pagamento;
- o) “asta pubblica”: metodo di vendita in cui beni o servizi sono offerti dal professionista ai consumatori che partecipano o cui è data la possibilità di partecipare all'asta di persona, mediante una trasparente procedura competitiva di offerte gestita da una casa d'aste e in cui l'aggiudicatario è vincolato all'acquisto dei beni o servizi;
- p) “garanzia”: qualsiasi impegno di un professionista o di un produttore (il “garante”), assunto nei confronti del consumatore, in aggiunta agli obblighi di legge in merito alla garanzia di conformità, di rimborsare il prezzo pagato, sostituire, riparare, o intervenire altrimenti sul bene, qualora esso non corrisponda alle caratteristiche, o a qualsiasi altro

requisito non relativo alla conformità, enunciati nella dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità disponibile al momento o prima della conclusione del contratto;

q) “contratto accessorio”: un contratto mediante il quale il consumatore acquista beni o servizi connessi a un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali e in cui tali beni o servizi sono forniti dal professionista o da un terzo in base ad un accordo tra il terzo e il professionista;

q-bis) “servizio digitale”:

1) un servizio che consente al consumatore di creare, trasformare, archiviare i dati o di accedervi in formato digitale; oppure

2) 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;[96]

q-ter) “mercato online”: un servizio che utilizza un software, compresi siti web, parte di siti web o un'applicazione, gestito da o per conto del professionista, che permette ai consumatori di concludere contratti a distanza con altri professionisti o consumatori;[96]

q-quater) “fornitore di mercato online”: qualsiasi professionista che fornisce un mercato online ai consumatori;[96]

q-quinques) “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;[96]

q-sexies) “funzionalità”: la capacità del contenuto digitale o del servizio digitale di svolgere tutte le sue funzioni in considerazione del suo scopo;[96]

q-septies) “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[96].

Note:

[89]Il presente Capo, limitatamente agli artt. da 45 a 67, è stato così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#). Precedentemente alle modifiche disposte dal citato [art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#) il Capo era suddiviso nelle seguenti Sezioni: Sezione I - Contratti negoziati fuori dei locali commerciali (artt. 45-49) Sezione II - Contratti a distanza (artt. 50-61) Sezione III - Disposizioni comuni (artt. 62-63) Sezione IV - Diritto di recesso (artt. 64-67).

[90]Rubrica così sostituita dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#). Precedentemente, il testo della rubrica era il seguente: «Particolari modalità di conclusione del contratto».

[91]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

[92]Lettera così sostituita dall'[art. 1, comma 9, lett. a\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[93]Lettera inserita dall'[art. 1, comma 9, lett. b\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[94]Lettera così sostituita dall'[art. 1, comma 9, lett. c\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[95]Lettera così sostituita dall'[art. 1, comma 9, lett. d\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[96]Lettera aggiunta dall'[art. 1, comma 9, lett. e\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

## Art. 46. Ambito di applicazione [97]

### In vigore dal 2 aprile 2023

1. Le disposizioni delle sezioni da I a IV del presente capo si applicano, alle condizioni e nella misura stabilita in tali disposizioni, a qualsiasi contratto concluso tra un professionista e un consumatore di cui quest'ultimo paga o si impegna a pagare il prezzo. Si applicano ai contratti per la fornitura di acqua, gas, elettricità o teleriscaldamento, anche da parte di prestatori pubblici, nella misura in cui detti prodotti di base sono forniti su base contrattuale.

[98]

1-bis. Ferma la disciplina dettata dal [regolamento \(UE\) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016](#), e dal [decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196](#), le disposizioni delle sezioni da I a IV del presente capo si applicano anche se il professionista fornisce o si impegna a fornire un contenuto digitale mediante un supporto non materiale o un servizio digitale al consumatore e il consumatore fornisce o si impegna a fornire dati personali al professionista, tranne i casi in cui i dati personali forniti dal consumatore siano trattati dal professionista esclusivamente ai fini della fornitura del contenuto digitale su supporto non materiale o del servizio digitale a norma delle predette disposizioni o per consentire l'assolvimento degli obblighi di legge cui il professionista è soggetto, e questi non tratti tali dati per nessun altro scopo.[99]

2. In caso di conflitto tra le disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo e una disposizione di un atto dell'Unione europea che disciplina settori specifici, quest'ultima e le relative norme nazionali di recepimento prevalgono e si applicano a tali settori specifici.

3. Le disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo non impediscono ai professionisti di offrire ai consumatori condizioni contrattuali più favorevoli rispetto alla tutela prevista da tali disposizioni.

Note:

[97]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

[98]Comma così sostituito dall'[art. 1, comma 10, lett. a\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[99]Comma inserito dall'[art. 1, comma 10, lett. b\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

## Art. 47. Esclusioni[100]

### In vigore dal 2 aprile 2023

1. Le disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo non si applicano ai contratti:

- a) per i servizi sociali, compresi gli alloggi popolari, l'assistenza all'infanzia e il sostegno alle famiglie e alle persone temporaneamente o permanentemente in stato di bisogno, ivi compresa l'assistenza a lungo termine;

- b) di assistenza sanitaria, per i servizi prestati da professionisti sanitari a pazienti, al fine di valutare, mantenere o ristabilire il loro stato di salute, ivi compresa la prescrizione, la somministrazione e la fornitura di medicinali e dispositivi medici, sia essa fornita o meno attraverso le strutture di assistenza sanitaria;
- c) di attività di azzardo che implicano una posta di valore pecuniario in giochi di fortuna, comprese le lotterie, i giochi d'azzardo nei casinò e le scommesse;
- d) di servizi finanziari;
- e) aventi ad oggetto la creazione di beni immobili o la costituzione o il trasferimento di diritti su beni immobili;
- f) per la costruzione di nuovi edifici, la trasformazione sostanziale di edifici esistenti e per la locazione di alloggi a scopo residenziale;
- g) che rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina concernente i contratti del turismo organizzato, di cui al Capo I del Titolo VI dell'Allegato 1 al decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79;<sup>[101]</sup>
- h) che rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina concernente la tutela dei consumatori per quanto riguarda taluni aspetti dei contratti di multiproprietà, dei contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine e dei contratti di rivendita e di scambio, di cui agli articoli da 69 a 81-bis del presente Codice;
- i) stipulati con l'intervento di un pubblico ufficiale, tenuto per legge all'indipendenza e all'imparzialità, il quale deve garantire, fornendo un'informazione giuridica completa, che il consumatore concluda il contratto soltanto sulla base di una decisione giuridica ponderata e con conoscenza della sua rilevanza giuridica;
- l) di fornitura di alimenti, bevande o altri beni destinati al consumo corrente nella famiglia e fisicamente forniti da un professionista in giri frequenti e regolari al domicilio, alla residenza o al posto di lavoro del consumatore;
- m) di servizi di trasporto passeggeri, fatti salvi l'articolo 51, comma 2, e gli articoli 62, 64 e 65;<sup>[102]</sup>
- n) conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati;
- o) conclusi con operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici a pagamento per il loro utilizzo o conclusi per l'utilizzo di un solo collegamento tramite telefono, Internet o fax, stabilito dal consumatore;
- o-bis) relativi ai beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti secondo altre modalità dalle autorità giudiziarie<sup>[103]</sup>.

2. Le disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo non si applicano ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali in base ai quali il corrispettivo che il consumatore deve pagare non è superiore a 50 euro. Tuttavia, si applicano le disposizioni del presente Capo nel caso di più contratti stipulati contestualmente tra le medesime parti, qualora l'entità del corrispettivo globale che il consumatore deve pagare, indipendentemente dall'importo dei singoli contratti, superi l'importo di 50 euro.

Note:

[100]Articolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014.

[101]Lettera così sostituita dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, a decorrere dal 1° luglio 2018 e con applicabilità ai contratti conclusi a decorrere da tale data, ai sensi di quanto disposto dall'art. 3, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 62/2018.

[102]Lettera così sostituita dall'art. 1, comma 11, lett. a), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26.

[103]Lettera aggiunta dall'art. 1, comma 11, lett. b), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26.

## Sezione I

# INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI PER I CONSUMATORI NEI CONTRATTI DIVERSI DAI CONTRATTI A DISTANZA O NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI

## Art. 48. Obblighi d'informazione nei contratti diversi dai contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali

[104]

In vigore dal 2 aprile 2023

1. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto diverso da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le seguenti informazioni in modo chiaro e comprensibile, qualora esse non siano già apparenti dal contesto:

- a) le caratteristiche principali dei beni o servizi, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi;
- b) l'identità del professionista, l'indirizzo geografico in cui è stabilito e il numero di telefono e, ove questa informazione sia pertinente, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale egli agisce;
- c) il prezzo totale dei beni o servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o dei servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se applicabili, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore;
- d) se applicabili, le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare il servizio e il trattamento dei reclami da parte del professionista;
- e) oltre a un richiamo dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni, il contenuto digitale e i servizi digitali, l'esistenza e le condizioni del servizio postvendita e delle garanzie convenzionali, se applicabili;[105]
- f) la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni di risoluzione del contratto;
- g) se applicabile, la funzionalità dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;[106]

- h) qualsiasi compatibilità e interoperabilità pertinente dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabili[107].
2. Gli obblighi di informazione precontrattuali, di cui al comma 1, si applicano anche ai contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale.
3. Gli obblighi di informazione precontrattuali, di cui al comma 1, non si applicano ai contratti che implicano transazioni quotidiane e che sono eseguiti immediatamente al momento della loro conclusione.
4. È fatta salva la possibilità di prevedere o mantenere obblighi aggiuntivi di informazione precontrattuale per i contratti ai quali si applica il presente articolo.
5. Sono fatte salve le disposizioni di cui agli articoli da 6 a 12 del presente Codice.

Note:

[104]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

[105]Lettera così sostituita dall'[art. 1, comma 12, lett. a\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[106]Lettera così sostituita dall'[art. 1, comma 12, lett. b\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[107]Lettera così sostituita dall'[art. 1, comma 12, lett. c\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

## Sezione II

# INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI PER IL CONSUMATORE E DIRITTO DI RECESSO NEI CONTRATTI A DISTANZA E NEI CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI

## Art. 49. Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali[108]

In vigore dal 2 aprile 2023

1. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile:

- a) le caratteristiche principali dei beni o servizi, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi;
- b) l'identità del professionista;
- c) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito, il suo numero di telefono e il suo indirizzo elettronico. Inoltre, se il professionista fornisce qualsiasi altro mezzo di comunicazione elettronica che garantisca al consumatore di poter intrattenere con lui una corrispondenza scritta, che rechi la data e l'orario dei relativi messaggi, su un supporto durevole, il professionista deve fornire anche le informazioni relative a tale altro mezzo. Tutti questi mezzi di comunicazione forniti dal professionista devono consentire al

- consumatore di contattarlo rapidamente e di comunicare efficacemente con lui. Ove applicabile, il professionista fornisce anche l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce;[109]
- d) se diverso dall'indirizzo fornito in conformità della lettera c), l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami e, se applicabile, quello del professionista per conto del quale agisce;
- e) il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore; nel caso di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale include i costi totali per periodo di fatturazione; quando tali contratti prevedono l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali; se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, devono essere fornite le modalità di calcolo del prezzo;
- e-bis) se applicabile, l'informazione che il prezzo è stato personalizzato sulla base di un processo decisionale automatizzato, ferme le garanzie di cui all'articolo 22 del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016;[110]
- f) il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto quando tale costo è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;
- g) le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi e, se del caso, il trattamento dei reclami da parte del professionista;
- h) in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente all'articolo 54, comma 1, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B;
- i) se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso e in caso di contratti a distanza qualora i beni per loro natura non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta;
- l) che, se il consumatore esercita il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli, ai sensi dell'articolo 57, comma 3;
- m) se non è previsto un diritto di recesso ai sensi dell'articolo 59, l'informazione che il consumatore non beneficerà di un diritto di recesso o, se del caso, le circostanze in cui il consumatore perde il diritto di recesso;
- n) un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni, il contenuto digitale e i servizi digitali;[111]
- o) se applicabili, l'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali;

- p) l'esistenza di codici di condotta pertinenti, come definiti all'articolo 18, comma 1, lettera f), del presente Codice, e come possa esserne ottenuta copia, se del caso;
  - q) la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal contratto;
  - r) se applicabile, la durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto;
  - s) se applicabili, l'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il consumatore è tenuto a pagare o fornire su richiesta del professionista;
  - t) se applicabile, la funzionalità dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali, comprese le misure applicabili di protezione tecnica;[112]
  - u) qualsiasi compatibilità e interoperabilità pertinente dei beni con elementi digitali, del contenuto digitale e dei servizi digitali, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabile;[113]
  - v) se applicabile, la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso.
2. Gli obblighi di informazione precontrattuali, di cui al comma 1, si applicano anche ai contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale.
3. Nel caso di un'asta pubblica, le informazioni di cui al comma 1, lettere b), c) e d), possono essere sostituite dai corrispondenti dati della casa d'aste.
4. Le informazioni di cui al comma 1, lettere h), i) e l), possono essere fornite mediante le istruzioni tipo sul recesso di cui all'allegato I, parte A. Il professionista ha adempiuto agli obblighi di informazione di cui al comma 1, lettere h), i) e l), se ha presentato dette istruzioni al consumatore, debitamente compilate. I riferimenti al periodo di recesso di quattordici giorni nelle istruzioni tipo sul recesso di cui all'allegato I, parte A, sono sostituiti da riferimenti a un periodo di recesso di trenta giorni nei casi di cui all'articolo 52, comma 1-bis. [114]
5. Le informazioni di cui al comma 1 formano parte integrante del contratto a distanza o del contratto negoziato fuori dei locali commerciali e non possono essere modificate se non con accordo espresso delle parti.
6. Se il professionista non adempie agli obblighi di informazione sulle spese aggiuntive o gli altri costi di cui al comma 1, lettera e), o sui costi della restituzione dei beni di cui al comma 1, lettera i), il consumatore non deve sostenere tali spese o costi aggiuntivi.
7. Nel caso di utilizzazione di tecniche che consentono una comunicazione individuale, le informazioni di cui al comma 1 sono fornite, ove il consumatore lo richieda, in lingua italiana.
8. Gli obblighi di informazione stabiliti nella presente sezione si aggiungono agli obblighi di informazione contenuti nel decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59, e successive modificazioni, e nel decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, e successive modificazioni, e non ostano ad obblighi di informazione aggiuntivi previsti in conformità a tali disposizioni.
9. Fatto salvo quanto previsto dal comma 8, in caso di conflitto tra una disposizione del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59, e successive modificazioni, e del decreto legislativo

9 aprile 2003, n. 70, e successive modificazioni, sul contenuto e le modalità di rilascio delle informazioni e una disposizione della presente sezione, prevale quest'ultima.

10. L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione di cui alla presente sezione incombe sul professionista.

Note:

[108]Articolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014.

[109]Lettera così sostituita dall'art. 1, comma 13, lett. a), n. 1), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26.

[110]Lettera inserita dall'art. 1, comma 13, lett. a), n. 2), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26.

[111]Lettera così sostituita dall'art. 1, comma 13, lett. a), n. 3), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26.

[112]Lettera così sostituita dall'art. 1, comma 13, lett. a), n. 4), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26.

[113]Lettera così sostituita dall'art. 1, comma 13, lett. a), n. 5), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26.

[114]Comma così modificato dall'art. 1, comma 13, lett. b), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26.

## Art. 49-bis. Obblighi di informazione supplementari specifici per i contratti conclusi su mercati online<sup>[115]</sup>

### In vigore dal 2 aprile 2023

1. Prima che un consumatore sia vincolato da un contratto a distanza, o da una corrispondente offerta, su un mercato online, il fornitore del mercato online, fermo restando quanto previsto dalla parte II, Titolo III, indica altresì al consumatore, in maniera chiara e comprensibile e in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza:

- a) informazioni generali, rese disponibili in un'apposita sezione dell'interfaccia online che sia direttamente e facilmente accessibile dalla pagina in cui sono presentate le offerte, in merito ai principali parametri che determinano la classificazione, quale definita all'articolo 18, comma 1, lettera n-bis), delle offerte presentate al consumatore come un risultato della sua ricerca e all'importanza relativa di tali parametri rispetto ad altri parametri;
- b) se il terzo che offre beni, servizi o contenuto digitale è un professionista o meno, sulla base della dichiarazione del terzo stesso al fornitore del mercato online;
- c) nel caso in cui il terzo che offre i beni, i servizi o il contenuto digitale non sia un professionista, che al contratto non si applicano i diritti dei consumatori derivanti dal diritto dell'Unione europea sulla tutela dei consumatori;
- d) se del caso, il modo in cui gli obblighi relativi al contratto sono ripartiti tra il terzo che offre i beni, i servizi o il contenuto digitale e il fornitore del mercato online. Tali informazioni lasciano impregiudicata la responsabilità che il fornitore del mercato online o il professionista terzo ha in relazione al contratto in base ad altre norme di diritto europeo o nazionale.

2. Le presenti disposizioni lasciano impregiudicata l'applicazione, per quanto di competenza, delle norme contenute nel decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, in materia di obblighi di informazione per i fornitori dei mercati online.

Note:

[115]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 14, D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

## Art. 50. Requisiti formali per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali<sup>[116]</sup>

In vigore dal 2 aprile 2023

1. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole. Dette informazioni devono essere leggibili e presentate in un linguaggio semplice e comprensibile.

2. Il professionista fornisce al consumatore una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole, compresa, se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore in conformità all'articolo 59, comma 1, lettera o).

3. Se un consumatore vuole che la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, e il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista esige che il consumatore ne faccia esplicita richiesta su un supporto durevole e chiede inoltre al consumatore di riconoscere che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal professionista, il consumatore non avrà più il diritto di recesso.<sup>[117]</sup>

4. Per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui il consumatore ha chiesto espressamente i servizi del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori di riparazione o manutenzione e in virtù dei quali il professionista e il consumatore adempiono immediatamente ai propri obblighi contrattuali e l'importo a carico del consumatore non supera i 200 euro:

a) il professionista fornisce al consumatore, prima che questi sia vincolato dal contratto, le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere b) e c), e le informazioni concernenti il prezzo o le modalità di calcolo del prezzo, accompagnate da una stima del prezzo totale, su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole. Il professionista fornisce le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere a), h) ed m), ma può scegliere di non fornirle su formato cartaceo o su un altro mezzo durevole se il consumatore ha espressamente acconsentito;

b) la conferma del contratto fornita conformemente al comma 2 del presente articolo contiene tutte le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1.

Note:

[116]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

[117]Comma così sostituito dall'[art. 1, comma 15, D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

## Art. 51. Requisiti formali per i contratti a distanza [118]

### In vigore dal 2 aprile 2023

1. Per quanto riguarda i contratti a distanza il professionista fornisce o mette a disposizione del consumatore le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato in un linguaggio semplice e comprensibile. Nella misura in cui dette informazioni sono presentate su un supporto durevole, esse devono essere leggibili.

2. Se un contratto a distanza che deve essere concluso con mezzi elettronici impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista gli comunica in modo chiaro ed evidente le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere a), e), q) ed r), direttamente prima che il consumatore inoltri l'ordine. Il professionista garantisce che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare. Se l'inoltro dell'ordine implica di azionare un pulsante o una funzione analoga, il pulsante o la funzione analoga riportano in modo facilmente leggibile soltanto le parole "ordine con obbligo di pagare" o una formulazione corrispondente inequivocabile indicante che l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di pagare il professionista. Se il professionista non osserva il presente comma, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

3. I siti di commercio elettronico indicano in modo chiaro e leggibile, al più tardi all'inizio del processo di ordinazione, se si applicano restrizioni relative alla consegna e quali mezzi di pagamento sono accettati.

4. Se il contratto è concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza che consente uno spazio o un tempo limitato per comunicare le informazioni, il professionista fornisce, su o mediante quello specifico mezzo e prima della conclusione del contratto, almeno le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali dei beni o servizi, l'identità del professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso, la durata del contratto e, nel caso di contratti a tempo indeterminato, le condizioni di risoluzione del contratto, come indicato rispettivamente all'articolo 49, comma 1, lettere a), b), e), h) e q), eccetto il modulo di recesso tipo figurante all'allegato I, parte B, di cui alla lettera h). Le altre informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, compreso il modello del modulo di recesso, sono fornite dal professionista in un modo appropriato conformemente al comma 1 del presente articolo.[119]

5. Fatto salvo il comma 4, se il professionista telefona al consumatore al fine di concludere un contratto a distanza, all'inizio della conversazione con il consumatore egli deve rivelare la sua identità e, ove applicabile, l'identità della persona per conto della quale effettua la telefonata, nonché lo scopo commerciale della chiamata e l'informativa di cui all'[articolo 10](#) del decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 178.

6. Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'[articolo 21](#) del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole.

7. Il professionista fornisce al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più

tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio. Tale conferma comprende:

- a) tutte le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, a meno che il professionista non abbia già fornito l'informazione al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza; e
- b) se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore conformemente all'articolo 59, lettera o).

8. Se un consumatore vuole che la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, e il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita e chiede inoltre al consumatore di riconoscere che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal professionista, il consumatore non avrà più il diritto di recesso.[120]

9. Il presente articolo lascia impregiudicate le disposizioni relative alla conclusione di contratti elettronici e all'inoltro di ordini per via elettronica conformemente agli articoli 12, commi 2 e 3, e 13 del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, e successive modificazioni.

Note:

[118]Articolo modificato dall'art. 7, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221 e, successivamente, così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014.

[119]Comma così sostituito dall'art. 1, comma 16, lett. a), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26.

[120]Comma così sostituito dall'art. 1, comma 16, lett. b), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26.

## Art. 52. Diritto di recesso [121]

### In vigore dal 2 aprile 2023

1. Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 59, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57.

1-bis. Il periodo di recesso di quattordici giorni di cui al comma 1 è prolungato a trenta giorni, per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore oppure di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori. La disposizione di cui al presente comma non si applica ai contratti conclusi nel contesto di visite domiciliari da parte di un professionista, richieste da un consumatore e non organizzate dal medesimo in forma collettiva.[122]

2. Fatto salvo l'articolo 53, il periodo di recesso di cui al comma 1 del presente articolo termina dopo quattordici giorni, o, nei casi di cui al comma 1-bis, dopo trenta giorni a decorrere:[123]

- a) nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;

b) nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni o:

1) nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene;

2) nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo;

3) nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene;

c) nel caso di contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto.

3. Le parti del contratto possono adempiere ai loro obblighi contrattuali durante il periodo di recesso. Tuttavia, nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il professionista non può accettare, a titolo di corrispettivo, effetti cambiari che abbiano una scadenza inferiore a quindici giorni dalla conclusione del contratto per i contratti di servizi o dall'acquisizione del possesso fisico dei beni per i contratti di vendita e non può presentarli allo sconto prima di tale termine.

3-bis. Nel caso di cui al comma 1-bis, il professionista non può accettare, a titolo di corrispettivo, effetti cambiari che abbiano una scadenza inferiore a trentuno giorni dalla conclusione del contratto per i contratti di servizi o all'acquisizione del possesso fisico dei beni per i contratti di vendita e non può presentarli allo sconto prima di tale termine.[124]

Note:

[121]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

[122]Comma inserito dall'[art. 1, comma 17, lett. a\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[123]Alinea così sostituito dall'[art. 1, comma 17, lett. b\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[124]Comma aggiunto dall'[art. 1, comma 17, lett. c\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

## Art. 53. Non adempimento dell'obbligo d'informazione sul diritto di recesso [125]

In vigore dal 2 aprile 2023

1. Se in violazione dell'articolo 49, comma 1, lettera h), il professionista non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il periodo di recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale, come determinato a norma dell'articolo 52, comma 2.

2. Se il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui al comma 1 del presente articolo entro dodici mesi dalla data di cui all'articolo 52, comma 2, il periodo di

recesso termina quattordici giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni. Nel caso di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore oppure di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori di cui all'articolo 52, comma 1-bis, tale periodo termina trenta giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni.[126]

Note:

[125]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

[126]Comma così sostituito dall'[art. 1, comma 18, D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

## Art. 54. Esercizio del diritto di recesso [127]

### In vigore dal 13 giugno 2014

1. Prima della scadenza del periodo di recesso, il consumatore informa il professionista della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto. A tal fine il consumatore può:

- a) utilizzare il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B; oppure
- b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.

2. Il consumatore ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il periodo di recesso di cui all'articolo 52, comma 2, e all'articolo 53 se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso è inviata dal consumatore prima della scadenza del periodo di recesso.

3. Il professionista, oltre alle possibilità di cui al comma 1, può offrire al consumatore l'opzione di compilare e inviare elettronicamente il modulo di recesso tipo riportato all'allegato I, parte B, o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita sul sito web del professionista. In tali casi il professionista comunica senza indugio al consumatore una conferma di ricevimento, su un supporto durevole, del recesso esercitato.

4. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso conformemente al presente articolo incombe sul consumatore.

Note:

[127]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

## Art. 55. Effetti del recesso[128]

### In vigore dal 13 giugno 2014

1. L'esercizio del diritto di recesso pone termine agli obblighi delle parti:

- a) di eseguire il contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali; oppure
- b) di concludere un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali nei casi in cui un'offerta sia stata fatta dal consumatore.

Note:

[128]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

## Art. 56. Obblighi del professionista nel caso di recesso[129]

In vigore dal 2 aprile 2023

1. Il professionista rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 54. Il professionista esegue il rimborso di cui al primo periodo utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale, salvo che il consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso. Nell'ipotesi in cui il pagamento sia stato effettuato per mezzo di effetti cambiari, qualora questi non siano stati ancora presentati all'incasso, deve procedersi alla loro restituzione. È nulla qualsiasi clausola che preveda limitazioni al rimborso nei confronti del consumatore delle somme versate in conseguenza dell'esercizio del diritto di recesso.

2. Fatto salvo il comma 1, il professionista non è tenuto a rimborsare i costi supplementari, qualora il consumatore abbia scelto espressamente un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso di consegna offerto dal professionista.

3. Salvo che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, con riguardo ai contratti di vendita, il professionista può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni, a seconda di quale situazione si verifichi per prima.

3-bis. Per quanto riguarda i dati personali del consumatore, il professionista rispetta gli obblighi applicabili a norma del [regolamento \(UE\) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016](#). [130]

3-ter. Il professionista si astiene dall'utilizzare qualsiasi contenuto, diverso dai dati personali, che è stato fornito o creato dal consumatore durante l'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dal professionista, salvo quando tale contenuto:

- a) è privo di utilità al di fuori del contesto del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dal professionista;
- b) riguarda unicamente l'attività del consumatore durante l'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dal professionista;
- c) è stato aggregato dal professionista ad altri dati e non può essere disaggregato o può esserlo soltanto con sforzi sproporzionati;
- d) è stato generato congiuntamente dal consumatore e da altre persone, e se altri consumatori possono continuare a farne uso. [130]

3-quater. Fatta eccezione per le situazioni di cui al comma 3-ter, lettera a), b) o c), il professionista, su richiesta del consumatore, mette a disposizione di questi qualsiasi

contenuto, diverso dai dati personali, fornito o creato dal consumatore durante l'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dal professionista.[130]

3-quinquies. Il consumatore ha il diritto di recuperare dal professionista tali contenuti digitali gratuitamente e senza impedimenti, entro un lasso di tempo ragionevole e in un formato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.[130]

3-sexies. In caso di recesso dal contratto, il professionista può impedire qualsiasi ulteriore utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale da parte del consumatore, in particolare rendendogli inaccessibile tale contenuto o servizio digitale o disattivando il suo account utente, fatto salvo quanto previsto al comma 3-quater.[130]

Note:

[129]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

[130]Comma aggiunto dall'[art. 1, comma 19, D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

## Art. 57. Obblighi del consumatore nel caso di recesso[131]

### In vigore dal 2 aprile 2023

1. A meno che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, il consumatore restituisce i beni o li consegna al professionista o a un terzo autorizzato dal professionista a ricevere i beni, senza indebito ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 54. Il termine è rispettato se il consumatore rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di quattordici giorni. Il consumatore sostiene solo il costo diretto della restituzione dei beni, purché il professionista non abbia concordato di sostenerlo o abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a carico del consumatore. Nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui i beni sono stati consegnati al domicilio del consumatore al momento della conclusione del contratto, il professionista ritira i beni a sue spese qualora i beni, per loro natura, non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta.

2. Il consumatore è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni. Il consumatore non è in alcun caso responsabile per la diminuzione del valore dei beni se il professionista ha omesso di informare il consumatore del suo diritto di recesso a norma dell'articolo 49, comma 1, lettera h).

2-bis. In caso di recesso dal contratto, il consumatore si astiene dall'utilizzare il contenuto digitale o il servizio digitale e dal metterlo a disposizione di terzi.[132]

3. Qualora un consumatore eserciti il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta in conformità dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, il consumatore versa al professionista un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto. L'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista è calcolato sulla base del prezzo totale concordato nel contratto. Se detto prezzo totale è eccessivo, l'importo proporzionale è calcolato sulla base del valore di mercato di quanto è stato fornito.

4. Il consumatore non sostiene alcun costo per:
- a) la prestazione di servizi o la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento, in tutto o in parte, durante il periodo di recesso quando:
    - 1) il professionista ha omesso di fornire informazioni in conformità all'articolo 49, comma 1, lettere h) ed l); oppure
    - 2) il consumatore non ha espressamente chiesto che la prestazione iniziasse durante il periodo di recesso in conformità all'articolo 50, comma 3, e dell'articolo 51, comma 8; oppure
  - b) la fornitura, in tutto o in parte, del contenuto digitale che non è fornito su un supporto materiale quando:
    - 1) il consumatore non ha dato il suo previo consenso espresso circa l'inizio della prestazione prima della fine del periodo di quattordici o trenta giorni di cui all'articolo 52; [133]
    - 2) il consumatore non ha riconosciuto di perdere il diritto di recesso quando ha espresso il suo consenso; oppure
    - 3) il professionista ha omesso di fornire la conferma conformemente all'articolo 50, comma 2, o all'articolo 51, comma 7.
5. Fatto salvo quanto previsto nell'articolo 56, comma 2, e nel presente articolo, l'esercizio del diritto di recesso non comporta alcuna responsabilità per il consumatore.

Note:

[131]Articolo sostituito dall'[art. 2, comma 1, D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146](#) e modificato dall'[art. 8, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#). Successivamente, il presente articolo è stato così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

[132]Comma inserito dall'[art. 1, comma 20, lett. a\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[133]Numero così sostituito dall'[art. 1, comma 20, lett. b\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

## Art. 58. Effetti dell'esercizio del diritto di recesso sui contratti accessori<sup>[134]</sup>

### In vigore dal 13 giugno 2014

1. Fatto salvo quanto previsto dal [decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141](#), e successive modificazioni, in materia di contratti di credito ai consumatori, se il consumatore esercita il suo diritto di recesso da un contratto a distanza o concluso fuori dei locali commerciali a norma degli articoli da 52 a 57, eventuali contratti accessori sono risolti di diritto, senza costi per il consumatore, ad eccezione di quelli previsti dall'articolo 56, comma 2, e dall'articolo 57.

Note:

[134]Articolo modificato dall'[art. 20-bis, comma 4, D.L. 25 settembre 2009, n. 135](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 20 novembre 2009, n. 166](#) e, successivamente, così sostituito dall'[art. 1, comma 1,](#)

D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014.

## Art. 59. Eccezioni al diritto di recesso<sup>[135]</sup>

### In vigore dal 2 aprile 2023

1. Il diritto di recesso di cui agli articoli da 52 a 58 per i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali è escluso relativamente a:

- a) i contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio ma, se il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, solo se l'esecuzione è iniziata con il previo consenso espresso del consumatore e l'accettazione del fatto che perderà il proprio diritto di recesso a seguito della completa esecuzione del contratto da parte del professionista;<sup>[136]</sup>
- b) la fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;
- c) la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
- d) la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- e) la fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna;
- f) la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;
- g) la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo sia stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna possa avvenire solo dopo trenta giorni e il cui valore effettivo dipenda da fluttuazioni sul mercato che non possono essere controllate dal professionista;
- h) i contratti in cui il consumatore ha specificamente richiesto una visita da parte del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione. Se, in occasione di tale visita, il professionista fornisce servizi oltre a quelli specificamente richiesti dal consumatore o beni diversi dai pezzi di ricambio necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, il diritto di recesso si applica a tali servizi o beni supplementari;
- i) la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;
- l) la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;
- m) i contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;
- n) la fornitura di alloggi per fini non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di catering o i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici;
- o) i contratti per la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata e, se il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, qualora:

- 1) il consumatore abbia dato il suo previo consenso espresso a iniziare la prestazione durante il periodo di diritto di recesso;
- 2) il consumatore abbia riconosciuto di perdere così il proprio diritto di recesso;
- 3) il professionista abbia fornito la conferma conformemente all'articolo 50, comma 2, o all'articolo 51, comma 7[137].

1-bis. Le eccezioni al diritto di recesso di cui al comma 1, lettere a), b), c) ed e), non si applicano ai contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore oppure di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori.[138]

1-ter. Nei contratti di servizio che impongono al consumatore l'obbligo di pagare quando il consumatore abbia specificamente richiesto una visita da parte del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori di riparazione, il consumatore perde il diritto di recesso dopo che il servizio è stato interamente prestato, purché l'esecuzione abbia avuto inizio con il previo consenso espresso del consumatore medesimo.[138]

Note:

[135]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

[136]Lettera così sostituita dall'[art. 1, comma 21, lett. a\), n. 1\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[137]Lettera così sostituita dall'[art. 1, comma 21, lett. a\), n. 2\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

[138]Comma aggiunto dall'[art. 1, comma 21, lett. b\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#).

### Sezione III

## ALTRI DIRITTI DEL CONSUMATORE

### Art. 60. Ambito di applicazione [139]

In vigore dal 13 giugno 2014

1. Gli articoli 61 e 63 si applicano ai contratti di vendita. Detti articoli non si applicano ai contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale.
2. Gli articoli 62, 64 e 65 si applicano ai contratti di vendita, ai contratti di servizio e ai contratti di fornitura di acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento o contenuto digitale.

Note:

[139]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1 del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

### Art. 61. Consegna[140]

In vigore dal 13 giugno 2014

1. Salva diversa pattuizione delle parti del contratto di vendita, il professionista è obbligato a consegnare i beni al consumatore senza ritardo ingiustificato e al più tardi entro trenta giorni dalla data di conclusione del contratto.
2. L'obbligazione di consegna è adempiuta mediante il trasferimento della disponibilità materiale o comunque del controllo dei beni al consumatore.
3. Se il professionista non adempie all'obbligo di consegna dei beni entro il termine pattuito ovvero entro il termine di cui al comma 1, il consumatore lo invita ad effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze. Se il termine supplementare così concesso scade senza che i beni gli siano stati consegnati, il consumatore è legittimato a risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento dei danni.
4. Il consumatore non è gravato dall'onere di concedere al professionista il termine supplementare di cui al comma 3 se:
  - a) il professionista si è espressamente rifiutato di consegnare i beni, ovvero;
  - b) se il rispetto del termine pattuito dalle parti per la consegna del bene deve considerarsi essenziale, tenuto conto di tutte le circostanze che hanno accompagnato la conclusione del contratto, ovvero;
  - c) se il consumatore ha informato il professionista, prima della conclusione del contratto, che la consegna entro o ad una data determinata è essenziale.
5. Nei casi previsti dal comma 4, se non riceve in consegna il bene entro il termine pattuito con il professionista ovvero entro il termine di cui al comma 1, il consumatore è legittimato a risolvere immediatamente il contratto, salvo il diritto al risarcimento dei danni.
6. Nel caso di risoluzione posta in essere dal consumatore a norma dei commi 3 e 5, il professionista è tenuto a rimborsargli senza indebito ritardo tutte le somme versate in esecuzione del contratto.
7. È fatta salva la possibilità per il consumatore di far valere i diritti di cui al Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile.

Note:

[140]Articolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014.

## Art. 62. Tariffe per l'utilizzo di mezzi di pagamento [141]

In vigore dal 13 giugno 2014

1. Ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, i professionisti non possono imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l'uso di detti strumenti, ovvero nei casi espressamente stabiliti, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista.
2. L'istituto di emissione della carta di pagamento riaccredita al consumatore i pagamenti in caso di addebitamento eccedente rispetto al prezzo pattuito ovvero in caso di uso fraudolento della propria carta di pagamento da parte del professionista o di un terzo. L'istituto di emissione della carta di pagamento ha diritto di addebitare al professionista le somme riaccreditate al consumatore.

Note:

[141]Articolo modificato dall'[art. 44, comma 10, D.L. 30 dicembre 2008, n. 207](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 27 febbraio 2009, n. 14](#) e, successivamente, così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

## Art. 63. Passaggio del rischio [142]

In vigore dal 13 giugno 2014

1. Nei contratti che pongono a carico del professionista l'obbligo di provvedere alla spedizione dei beni il rischio della perdita o del danneggiamento dei beni, per causa non imputabile al venditore, si trasferisce al consumatore soltanto nel momento in cui quest'ultimo, o un terzo da lui designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei beni.

2. Tuttavia, il rischio si trasferisce al consumatore già nel momento della consegna del bene al vettore qualora quest'ultimo sia stato scelto dal consumatore e tale scelta non sia stata proposta dal professionista, fatti salvi i diritti del consumatore nei confronti del vettore.

Note:

[142]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

## Art. 64. Comunicazione telefonica [143]

In vigore dal 13 giugno 2014

1. Qualora il professionista utilizza una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non è tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista, fermo restando il diritto dei fornitori dei servizi di comunicazione elettronica di applicare una tariffa per dette telefonate.

Note:

[143]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

## Art. 65. Pagamenti supplementari [144]

In vigore dal 13 giugno 2014

1. Prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, il professionista chiede il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista. Se il professionista non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l'ha dedotto utilizzando opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare, il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento.

Note:

[144]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

#### Sezione IV

### Disposizioni generali

## Art. 66. Tutela amministrativa e giurisdizionale [145]

In vigore dal 1 febbraio 2022

1. Al fine di garantire il rispetto delle disposizioni contenute nelle Sezioni da I a IV del presente Capo da parte degli operatori, trovano applicazione le disposizioni di cui agli articoli 27, 139, 140, 140-bis, 141 e 144 del presente Codice.
2. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, d'ufficio o su istanza di ogni soggetto o organizzazione che ne abbia interesse, accerta le violazioni delle norme di cui alle Sezioni da I a IV del presente Capo nonché dell'articolo 141-sexies, commi 1, 2 e 3, ne inibisce la continuazione e ne elimina gli effetti.[146]
3. In materia di accertamento e sanzione delle violazioni, si applica l'articolo 27, commi da 2 a 15, del presente Codice.
4. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato svolge le funzioni di autorità competente ai sensi dell'[articolo 3, numero 6\), del regolamento \(UE\) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017](#), nelle materie di cui alle Sezioni da I a IV del presente Capo.[148]
5. È comunque fatta salva la giurisdizione del giudice ordinario. E' altresì fatta salva la possibilità di promuovere la risoluzione extragiudiziale delle controversie inerenti al rapporto di consumo, nelle materie di cui alle sezioni da I a IV del presente capo, mediante il ricorso alle procedure di cui alla parte V, titolo II-bis, del presente codice.[147]

Note:

[145]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

[146]Comma così modificato dall'[art. 1, comma 6, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

[147]Comma così sostituito dall'[art. 1, comma 7, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

[148]Comma così modificato dall'[art. 37, comma 1, lett. c\), L. 23 dicembre 2021, n. 238](#).

## Art. 66-bis. Foro competente [149]

In vigore dal 13 giugno 2014

1. Per le controversie civili inerenti all'applicazione delle Sezioni da I a IV del presente capo la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato.

Note:

[149]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

## Art. 66-ter. Carattere imperativo [150]

In vigore dal 13 giugno 2014

1. Se il diritto applicabile al contratto è quello di uno Stato membro dell'Unione europea, i consumatori residenti in Italia non possono rinunciare ai diritti conferiti loro dalle disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo.

2. Eventuali clausole contrattuali che escludano o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti derivanti dalle disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo, non vincolano il consumatore.

Note:

[150]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

## Art. 66-quater. Informazione e ricorso extragiudiziale [151]

In vigore dal 3 settembre 2015

1. Le comunicazioni e i documenti relativi ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali e ai contratti a distanza, ivi compresi i moduli, i formulari, le note d'ordine, la pubblicità o le comunicazioni sui siti Internet, devono contenere un riferimento al presente Capo.

2. L'operatore può adottare appositi codici di condotta, secondo le modalità di cui all'articolo 27-bis.

3. Per la risoluzione delle controversie sorte dall'esatta applicazione dei contratti disciplinati dalle disposizioni delle sezioni da I a IV del presente capo è possibile ricorrere alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, di cui alla parte V, titolo II-bis, del presente codice.[152]

Note:

[151]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#).

[152]Comma così sostituito dall'[art. 1, comma 8, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

## Art. 66-quinquies. Fornitura non richiesta [153]

In vigore dal 13 giugno 2014

1. Il consumatore è esonerato dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di beni, acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento o contenuto digitale o di prestazione non richiesta di servizi, vietate dall'articolo 20, comma 5, e

dall'articolo 26, comma 1, lettera f), del presente Codice. In tali casi, l'assenza di una risposta da parte del consumatore in seguito a tale fornitura non richiesta non costituisce consenso.

2. Salvo consenso del consumatore, da esprimersi prima o al momento della conclusione del contratto, il professionista non può adempiere eseguendo una fornitura diversa da quella pattuita, anche se di valore e qualità equivalenti o superiori.

Note:

[153]Articolo inserito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014.

## Art. 67. Tutela in base ad altre disposizioni[154]

### In vigore dal 13 giugno 2014

1. Le disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo non escludono né limitano i diritti che sono attribuiti al consumatore da altre norme dell'ordinamento giuridico di fonte comunitaria o adottate in conformità a norme comunitarie.

2. Per quanto non previsto dalle Sezioni da I a IV del presente Capo, si applicano le disposizioni del codice civile in tema di validità, formazione o efficacia dei contratti.

3. Ai contratti di cui alla sezione III del presente Capo si applicano altresì le disposizioni di cui agli articoli 18, 19 e 20 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114, e successive modificazioni, recante riforma della disciplina relativa al settore del commercio, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59.

Note:

[154]Articolo modificato dall'art. 22, comma 1, lett. a), L. 7 luglio 2009, n. 88 e dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141. Successivamente, il presente articolo è stato così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 21/2014.

### Sezione IV-bis

## Commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori[155] [156]

### Art. 67-bis. Oggetto e campo di applicazione[157]

#### In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Le disposizioni della presente sezione si applicano alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori, anche quando una delle fasi della commercializzazione comporta la partecipazione, indipendentemente dalla sua natura giuridica, di un soggetto diverso dal fornitore.

2. Per i contratti riguardanti servizi finanziari costituiti da un accordo iniziale di servizio seguito da operazioni successive o da una serie di operazioni distinte della stessa natura scaglionate nel tempo, le disposizioni della presente sezione si applicano esclusivamente all'accordo iniziale. Se non vi è accordo iniziale di servizio, ma le operazioni successive o

distinte della stessa natura scaglionate nel tempo sono eseguite tra le stesse parti contrattuali, gli articoli 67-quater, 67-quinquies, 67-sexies, 67-septies, 67-octies, 67-novies e 67-decies si applicano solo quando è eseguita la prima operazione. Tuttavia, se nessuna operazione della stessa natura è eseguita entro un periodo di un anno, l'operazione successiva è considerata come la prima di una nuova serie di operazioni e, di conseguenza, si applicano le disposizioni degli articoli 67-quater, 67-quinquies, 67-sexies, 67-septies, 67-octies, 67-novies e 67-decies.

3. Ferme restando le disposizioni che stabiliscono regimi di autorizzazione per la commercializzazione dei servizi finanziari in Italia, sono fatte salve, ove non espressamente derogate, le disposizioni in materia bancaria, finanziaria, assicurativa, dei sistemi di pagamento e di previdenza individuale, nonché le competenze delle autorità indipendenti di settore.

Note:

[155] Sezione inserita dall'art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221.

[156] Per le disposizioni in materia di promozione e collocamento a distanza di contratti di assicurazione, vedi il Regolamento 19 marzo 2010, n. 34.

[157] Articolo inserito dall'art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221, che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-ter. Definizioni<sup>[158]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Ai fini della presente sezione si intende per:

- a) contratto a distanza: qualunque contratto avente per oggetto servizi finanziari, concluso tra un fornitore e un consumatore ai sensi dell'articolo 50, comma 1, lettera a);
- b) servizio finanziario: qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, di pagamento, di investimento, di assicurazione o di previdenza individuale;
- c) fornitore: qualunque persona fisica o giuridica, soggetto pubblico o privato, che, nell'ambito delle proprie attività commerciali o professionali, è il fornitore contrattuale dei servizi finanziari oggetto di contratti a distanza;
- d) consumatore: qualunque soggetto di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a) del presente codice;
- e) tecnica di comunicazione a distanza: qualunque mezzo che, ai sensi dell'articolo 50, comma 1, lettera b), del presente codice, possa impiegarsi per la commercializzazione a distanza di un servizio finanziario tra le parti;
- f) supporto durevole: qualsiasi strumento che permetta al consumatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;
- g) operatore o fornitore di tecnica di comunicazione a distanza: qualunque persona fisica o giuridica, pubblica o privata, la cui attività commerciale o professionale consista nel mettere a disposizione dei fornitori una o più tecniche di comunicazione a distanza;

- h) reclamo del consumatore: una dichiarazione, sostenuta da validi elementi di prova, secondo cui un fornitore ha commesso o potrebbe commettere un'infrazione alla normativa sulla protezione degli interessi dei consumatori;
- i) interessi collettivi dei consumatori: gli interessi di un numero di consumatori che sono stati o potrebbero essere danneggiati da un'infrazione.

Note:

[158]Articolo inserito dall'[art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#), che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-quater. Informazione del consumatore prima della conclusione del contratto a distanza<sup>[159]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Nella fase delle trattative e comunque prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o da un'offerta, gli sono fornite le informazioni riguardanti:

- a) il fornitore;
- b) il servizio finanziario;
- c) il contratto a distanza;
- d) il ricorso.

2. Le informazioni di cui al comma 1, il cui fine commerciale deve risultare in maniera inequivocabile, sono fornite in modo chiaro e comprensibile con qualunque mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza utilizzata, tenendo debitamente conto in particolare dei doveri di correttezza e buona fede nella fase precontrattuale e dei principi che disciplinano la protezione degli incapaci di agire e dei minori.

3. Le informazioni relative agli obblighi contrattuali, da comunicare al consumatore nella fase precontrattuale, devono essere conformi agli obblighi contrattuali imposti dalla legge applicabile al contratto a distanza anche qualora la tecnica di comunicazione impiegata sia quella elettronica.

4. Se il fornitore ha sede in uno Stato non appartenente all'Unione europea, le informazioni di cui al comma 3 devono essere conformi agli obblighi contrattuali imposti dalla legge italiana qualora il contratto sia concluso.

Note:

[159]Articolo inserito dall'[art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#), che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-quinquies. Informazioni relative al fornitore<sup>[160]</sup>

In vigore dal 17 gennaio 2012

1. Le informazioni relative al fornitore riguardano:

- a) l'identità del fornitore e la sua attività principale, l'indirizzo geografico al quale il fornitore è stabilito e qualsiasi altro indirizzo geografico rilevante nei rapporti tra consumatore e fornitore;

- b) l'identità del rappresentante del fornitore stabilito nello Stato membro di residenza del consumatore e l'indirizzo geografico rilevante nei rapporti tra consumatore e rappresentante, quando tale rappresentante esista;<sup>[161]</sup>
- c) se il consumatore ha relazioni commerciali con un professionista diverso dal fornitore, l'identità del professionista, la veste in cui agisce nei confronti del consumatore, nonché l'indirizzo geografico rilevante nei rapporti tra consumatore e professionista;
- d) se il fornitore è iscritto in un registro commerciale o in un pubblico registro analogo, il registro di commercio in cui il fornitore è iscritto e il numero di registrazione o un elemento equivalente per identificarlo nel registro;
- e) qualora l'attività del fornitore sia soggetta ad autorizzazione, gli estremi della competente autorità di controllo.

Note:

[160]Articolo inserito dall'art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221, che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

[161]Lettera così sostituita dall'art. 5, comma 1, lett. a), L. 15 dicembre 2011, n. 217.

## Art. 67-sexies. Informazioni relative al servizio finanziario<sup>[162]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Le informazioni relative al servizio finanziario riguardano:
  - a) una descrizione delle principali caratteristiche del servizio finanziario;
  - b) il prezzo totale che il consumatore dovrà corrispondere al fornitore per il servizio finanziario, compresi tutti i relativi oneri, commissioni e spese e tutte le imposte versate tramite il fornitore o, se non è possibile indicare il prezzo esatto, la base di calcolo del prezzo, che consenta al consumatore di verificare quest'ultimo;
  - c) se del caso, un avviso indicante che il servizio finanziario è in rapporto con strumenti che implicano particolari rischi dovuti a loro specifiche caratteristiche o alle operazioni da effettuare, o il cui prezzo dipenda dalle fluttuazioni dei mercati finanziari su cui il fornitore non esercita alcuna influenza, e che i risultati ottenuti in passato non costituiscono elementi indicativi riguardo ai risultati futuri;
  - d) l'indicazione dell'eventuale esistenza di altre imposte e costi non versati tramite il fornitore o non fatturati da quest'ultimo;
  - e) qualsiasi limite del periodo durante il quale sono valide le informazioni fornite;
  - f) le modalità di pagamento e di esecuzione, nonché le caratteristiche essenziali delle condizioni di sicurezza delle operazioni di pagamento da effettuarsi nell'ambito dei contratti a distanza;
  - g) qualsiasi costo specifico aggiuntivo per il consumatore relativo all'utilizzazione della tecnica di comunicazione a distanza, se addebitato;
  - h) l'indicazione dell'esistenza di collegamenti o connessioni con altri servizi finanziari, con la illustrazione degli eventuali effetti complessivi derivanti dalla combinazione.

Note:

[162]Articolo inserito dall'[art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#), che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-septies. Informazioni relative al contratto a distanza<sup>[163]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Le informazioni relative al contratto a distanza riguardano:

- a) l'esistenza o la mancanza del diritto di recesso conformemente all'[articolo 67-duodecies](#) e, se tale diritto esiste, la durata e le modalità d'esercizio, comprese le informazioni relative all'importo che il consumatore può essere tenuto a versare ai sensi dell'[articolo 67-terdecies](#), comma 1, nonché alle conseguenze derivanti dal mancato esercizio di detto diritto;
- b) la durata minima del contratto a distanza, in caso di prestazione permanente o periodica di servizi finanziari;
- c) le informazioni relative agli eventuali diritti delle parti, secondo i termini del contratto a distanza, di mettere fine allo stesso prima della scadenza o unilateralmente, comprese le penali eventualmente stabilite dal contratto in tali casi;
- d) le istruzioni pratiche per l'esercizio del diritto di recesso, comprendenti tra l'altro il mezzo, inclusa in ogni caso la lettera raccomandata con avviso di ricevimento, e l'indirizzo a cui deve essere inviata la comunicazione di recesso;
- e) lo Stato membro o gli Stati membri sulla cui legislazione il fornitore si basa per instaurare rapporti con il consumatore prima della conclusione del contratto a distanza;
- f) qualsiasi clausola contrattuale sulla legislazione applicabile al contratto a distanza e sul foro competente;
- g) la lingua o le lingue in cui sono comunicate le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari di cui al presente articolo, nonché la lingua o le lingue in cui il fornitore, con l'accordo del consumatore, si impegna a comunicare per la durata del contratto a distanza.

Note:

[163]Articolo inserito dall'[art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#), che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-octies. Informazioni relative al ricorso<sup>[164]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Le informazioni relative al ricorso riguardano:

- a) l'esistenza o la mancanza di procedure extragiudiziali di reclamo e di ricorso accessibili al consumatore che è parte del contratto a distanza e, ove tali procedure esistono, le modalità che consentono al Consumatore di avvalersene;
- b) l'esistenza di fondi di garanzia o di altri dispositivi di indennizzo.

Note:

[164]Articolo inserito dall'[art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#), che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-novies. Comunicazioni mediante telefonia vocale<sup>[165]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. In caso di comunicazioni mediante telefonia vocale:
  - a) l'identità del fornitore e il fine commerciale della chiamata avviata dal fornitore sono dichiarati in maniera inequivoca all'inizio di qualsiasi conversazione con il consumatore;
  - b) devono essere fornite, previo consenso del consumatore, solo le informazioni seguenti:
    - 1) l'identità della persona in contatto con il consumatore e il suo rapporto con il fornitore;
    - 2) una descrizione delle principali caratteristiche del servizio finanziario;
    - 3) il prezzo totale che il consumatore dovrà corrispondere al fornitore per il servizio finanziario, comprese tutte le imposte versate tramite il fornitore o, se non è possibile indicare il prezzo esatto, la base di calcolo del prezzo, che consenta al consumatore di verificare quest'ultimo;
    - 4) l'indicazione dell'eventuale esistenza di altre imposte e/o costi non versati tramite il fornitore o non fatturati da quest'ultimo;
    - 5) l'esistenza o la mancanza del diritto di recesso conformemente all'articolo 67-duodecies e, se tale diritto esiste, la durata e le modalità d'esercizio, comprese le informazioni relative all'importo che il consumatore può essere tenuto a versare ai sensi dell'articolo 67-terdecies, comma 1.
2. Il fornitore comunica al consumatore che altre informazioni sono disponibili su richiesta e ne precisa la natura. Il fornitore comunica in ogni caso le informazioni complete quando adempie ai propri obblighi ai sensi dell'articolo 67-undecies.

Note:

[165]Articolo inserito dall'art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221, che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-decies. Requisiti aggiuntivi in materia di informazioni<sup>[166]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Oltre alle informazioni di cui agli articoli 67-quater, 67-quinquies, 67-sexies, 67-septies e 67-octies sono applicabili le disposizioni più rigorose previste dalla normativa di settore che disciplina l'offerta del servizio o del prodotto interessato.
2. Il Ministero dello sviluppo economico comunica alla Commissione europea le disposizioni nazionali sui requisiti di informazione preliminare che sono aggiuntive rispetto a quelle di cui all'articolo 3, paragrafo 1, della direttiva 2002/65/CE.
3. Le autorità di vigilanza del settore bancario, assicurativo, finanziario e della previdenza complementare comunicano al Ministero dello sviluppo economico le disposizioni di cui al comma 2, per le materie di rispettiva competenza.
4. Le informazioni di cui al comma 2 sono messe a disposizione dei consumatori e dei fornitori, anche mediante l'utilizzo di sistemi telematici, a cura del Ministero dello sviluppo economico.

Note:

[166]Articolo inserito dall'[art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#), che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-undecies. Comunicazione delle condizioni contrattuali e delle informazioni preliminari<sup>[167]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Il fornitore comunica al consumatore tutte le condizioni contrattuali, nonché le informazioni di cui agli [articoli 67-quater, 67-quinquies, 67-sexies, 67-septies e 67-octies, 67-novies e 67-decies](#), su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole, disponibile e accessibile per il consumatore in tempo utile, prima che lo stesso sia vincolato da un contratto a distanza o da un'offerta.
2. Il fornitore ottempera all'obbligo di cui al comma 1 subito dopo la conclusione del contratto a distanza, se quest'ultimo è stato concluso su richiesta del consumatore utilizzando una tecnica di comunicazione a distanza che non consente di trasmettere le condizioni contrattuali né le informazioni ai sensi del comma 1.
3. In qualsiasi momento del rapporto contrattuale il consumatore, se lo richiede, ha il diritto di ricevere le condizioni contrattuali su supporto cartaceo. Inoltre lo stesso ha il diritto di cambiare la tecnica di comunicazione a distanza utilizzata, a meno che ciò non sia incompatibile con il contratto concluso o con la natura del servizio finanziario prestato.

Note:

[167]Articolo inserito dall'[art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#), che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-duodecies. Diritto di recesso<sup>[168]</sup>

In vigore dal 17 gennaio 2012

1. Il consumatore dispone di un termine di quattordici giorni per recedere dal contratto senza penali e senza dover indicare il motivo.
2. Il predetto termine è esteso a trenta giorni per i contratti a distanza aventi per oggetto le assicurazioni sulla vita di cui al [decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209](#), recante Codice delle assicurazioni private, e le operazioni aventi ad oggetto gli schemi pensionistici individuali. <sup>[170]</sup>
3. Il termine durante il quale può essere esercitato il diritto di recesso decorre alternativamente:
  - a) dalla data della conclusione del contratto, tranne nel caso delle assicurazioni sulla vita, per le quali il termine comincia a decorrere dal momento in cui al consumatore è comunicato che il contratto è stato concluso;
  - b) dalla data in cui il consumatore riceve le condizioni contrattuali e le informazioni di cui all'[articolo 67-undecies](#), se tale data è successiva a quella di cui alla lettera a).
4. L'efficacia dei contratti relativi ai servizi di investimento è sospesa durante la decorrenza del termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso.

5. Il diritto di recesso non si applica:

a) ai servizi finanziari, diversi dal servizio di gestione su base individuale di portafogli di investimento se gli investimenti non sono stati già avviati, il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che il fornitore non è in grado di controllare e che possono aver luogo durante il periodo di recesso, quali ad esempio i servizi riguardanti:

- 1) operazioni di cambio;
- 2) strumenti del mercato monetario;
- 3) valori mobiliari;
- 4) quote di un organismo di investimento collettivo;
- 5) contratti a termine fermo (futures) su strumenti finanziari, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti;
- 6) contratti a termine su tassi di interesse (FRA);
- 7) contratti swaps su tassi d'interesse, su valute o contratti di scambio connessi ad azioni o a indici azionari (equity swaps);
- 8) opzioni per acquistare o vendere qualsiasi strumento previsto dalla presente lettera, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti. Sono comprese in particolare in questa categoria le opzioni su valute e su tassi d'interesse;

b) alle polizze di assicurazione viaggio e bagagli o alle analoghe polizze assicurative a breve termine di durata inferiore a un mese;

c) ai contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su esplicita richiesta scritta del consumatore prima che quest'ultimo eserciti il suo diritto di recesso;[169]

d) alle dichiarazioni dei consumatori rilasciate dinanzi ad un pubblico ufficiale a condizione che il pubblico ufficiale confermi che al consumatore sono garantiti i diritti di cui all'[articolo 67-undecies](#), comma 1.

6. Se esercita il diritto di recesso, il consumatore invia, prima dello scadere del termine e secondo le istruzioni che gli sono state date ai sensi dell'[articolo 67-septies](#), comma 1, lettera d), una comunicazione scritta al fornitore, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altro mezzo indicato ai sensi dell'[articolo 67-septies](#), comma 1, lettera d).

7. Il presente articolo non si applica alla risoluzione dei contratti di credito disciplinata dagli [articoli 67](#), comma 6, e [77](#).

8. Se ad un contratto a distanza relativo ad un determinato servizio finanziario è aggiunto un altro contratto a distanza riguardante servizi finanziari prestati da un fornitore o da un terzo sulla base di un accordo tra il terzo e il fornitore, questo contratto aggiuntivo è risolto, senza alcuna penale, qualora il consumatore eserciti il suo diritto di recesso secondo le modalità fissate dal presente articolo.

Note:

[168]Articolo inserito dall'[art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#), che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

[169]Lettera così modificata dall'[art. 5, comma 1, lett. b\), L. 15 dicembre 2011, n. 217](#).

[170]In deroga a quanto disposto dal presente comma vedi l'[art. 1, comma 169, L. 11 dicembre 2016, n. 232](#).

## Art. 67-ter decies. Pagamento del servizio fornito prima del recesso<sup>[171]</sup>

In vigore dal 17 gennaio 2012

1. Il consumatore che esercita il diritto di recesso previsto dall'[articolo 67-duodecies](#), comma 1, è tenuto a pagare solo l'importo del servizio finanziario effettivamente prestato dal fornitore conformemente al contratto a distanza. L'esecuzione del contratto può iniziare solo previa richiesta del consumatore. Nei contratti di assicurazione l'impresa trattiene la frazione di premio relativa al periodo in cui il contratto ha avuto effetto.

2. L'importo di cui al comma 1 non può:

- a) eccedere un importo proporzionale all'importanza del servizio già fornito in rapporto a tutte le prestazioni previste dal contratto a distanza;
- b) essere di entità tale da poter costituire una penale.

3. Il fornitore non può esigere dal consumatore il pagamento di un importo in base al comma 1 se non è in grado di provare che il consumatore è stato debitamente informato dell'importo dovuto, in conformità all'[articolo 67-septies](#), comma 1, lettera a). Egli non può tuttavia in alcun caso esigere tale pagamento se ha dato inizio all'esecuzione del contratto prima della scadenza del periodo di esercizio del diritto di recesso di cui all'[articolo 67-duodecies](#), comma 1, senza che vi fosse una preventiva richiesta del consumatore.

4. Il fornitore è tenuto a rimborsare al consumatore, entro e non oltre trenta giorni, tutti gli importi da questo versatigli in conformità del contratto a distanza, ad eccezione dell'importo di cui al comma 1. Il periodo decorre dal giorno in cui il fornitore riceve la comunicazione di recesso. L'impresa di assicurazione deve adempiere alle obbligazioni derivanti dal contratto, concernenti il periodo in cui il contratto medesimo ha avuto effetto.<sup>[172]</sup>

5. Il consumatore paga al fornitore il corrispettivo di cui al comma 1 e gli restituisce qualsiasi bene o importo che abbia ricevuto da quest'ultimo entro e non oltre trenta giorni dall'invio della comunicazione di recesso. Non sono ripetibili gli indennizzi e le somme eventualmente corrisposte dall'impresa agli assicurati e agli altri aventi diritto a prestazioni assicurative.<sup>[173]</sup>

6. Per i finanziamenti diretti principalmente a permettere di acquistare o mantenere diritti di proprietà su terreni o edifici esistenti o progettati, o di rinnovare o ristrutturare edifici, l'efficacia del recesso è subordinata alla restituzione di cui al comma 5.

Note:

[171]Articolo inserito dall'[art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#), che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

[172]Comma così modificato dall'[art. 5, comma 1, lett. c\), L. 15 dicembre 2011, n. 217](#).

[173]Comma così modificato dall'[art. 5, comma 1, lett. d\), L. 15 dicembre 2011, n. 217](#).

## Art. 67-quater decies. Pagamento dei servizi finanziari offerti a distanza<sup>[174]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Il consumatore può effettuare il pagamento con carte di credito, debito o con altri strumenti di pagamento, ove ciò sia previsto tra le modalità di pagamento, che gli sono comunicate ai sensi dell'articolo 67-sexies, comma 1, lettera f).
2. Fatta salva l'applicazione dell'articolo 12 del decreto-legge 3 maggio 1991, n. 143, convertito, con modificazioni, dalla legge 5 luglio 1991, n. 197, l'ente che emette o fornisce lo strumento di pagamento riaccredita al consumatore i pagamenti non autorizzati o dei quali questi dimostri l'eccedenza rispetto al prezzo pattuito ovvero l'effettuazione mediante l'uso fraudolento della propria carta di pagamento da parte del fornitore o di un terzo. L'ente che emette o fornisce lo strumento di pagamento ha diritto di addebitare al fornitore le somme riaccreditate al consumatore.
3. Fermo restando quanto previsto dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modifiche ed integrazioni, sul valore probatorio della firma elettronica e dei documenti elettronici, è in capo all'ente che emette o fornisce lo strumento di pagamento, l'onere di provare che la transazione di pagamento è stata autorizzata, accuratamente registrata e contabilizzata e che la medesima non è stata alterata da guasto tecnico o da altra carenza. L'uso dello strumento di pagamento non comporta necessariamente che il pagamento sia stato autorizzato.
4. Relativamente alle operazioni di pagamento da effettuarsi nell'ambito di contratti a distanza, il fornitore adotta condizioni di sicurezza conformi a quanto disposto ai sensi dell'articolo 146 del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, avendo riguardo, in particolare, alle esigenze di integrità, di autenticità e di tracciabilità delle operazioni medesime.

Note:

[174]Articolo inserito dall'art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221, che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-quinquies decies. Servizi non richiesti<sup>[175]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In ogni caso, l'assenza di risposta non implica consenso del consumatore.
2. Salve le sanzioni previste dall'articolo 67-septies decies, ogni servizio non richiesto di cui al presente articolo costituisce pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 21, 22, 23, 24, 25 e 26.

Note:

[175]Articolo inserito dall'art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221, che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-sexies decies. Comunicazioni non richieste<sup>[176]</sup>

In vigore dal 13 luglio 2011

1. L'utilizzazione da parte di un fornitore delle seguenti tecniche di comunicazione a distanza richiede il previo consenso del consumatore:

- a) sistemi di chiamata senza intervento di un operatore mediante dispositivo automatico;
- b) telefax.

2. Le tecniche di comunicazione a distanza diverse da quelle indicate al comma 1, quando consentono una comunicazione individuale, non sono autorizzate se non è stato ottenuto il consenso del consumatore interessato.

3. Le misure di cui ai commi 1 e 2 non comportano costi per i consumatori.

3-bis. È fatta salva la disciplina prevista dall'articolo 130, comma 3-bis, del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni, per i trattamenti dei dati inclusi negli elenchi di abbonati a disposizione del pubblico.<sup>[177]</sup>

Note:

<sup>[176]</sup>Articolo inserito dall'art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221, che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

<sup>[177]</sup>Comma aggiunto dall'art. 6, comma 2, lett. a-bis), D.L. 13 maggio 2011, n. 70, convertito, con modificazioni, dalla L. 12 luglio 2011, n. 106.

## Art. 67-septies decies. Sanzioni<sup>[178]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Salvo che il fatto costituisca reato, il fornitore che contravviene alle norme di cui alla presente sezione, ovvero che ostacola l'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore ovvero non rimborsa al consumatore le somme da questi eventualmente pagate, è punito con la sanzione amministrativa pecuniaria, per ciascuna violazione, da euro cinquemila a euro cinquantamila.

2. Nei casi di particolare gravità o di recidiva, nonché nell'ipotesi della violazione dell'articolo 67-novies decies, comma 3, i limiti minimo e massimo della sanzione indicata al comma 1 sono raddoppiati.

3. Le autorità di vigilanza dei settori bancario, assicurativo, finanziario e della previdenza complementare e, ciascuna nel proprio ambito di competenza, accertano le violazioni alle disposizioni di cui alla presente sezione e le relative sanzioni sono irrogate secondo le procedure rispettivamente applicabili in ciascun settore.

4. Il contratto è nullo, nel caso in cui il fornitore ostacola l'esercizio del diritto di recesso da parte del contraente ovvero non rimborsa le somme da questi eventualmente pagate, ovvero viola gli obblighi di informativa precontrattuale in modo da alterare in modo significativo la rappresentazione delle sue caratteristiche.

5. La nullità può essere fatta valere solo dal consumatore e obbliga le parti alla restituzione di quanto ricevuto. Nei contratti di assicurazione l'impresa è tenuta alla restituzione dei premi pagati e deve adempiere alle obbligazioni concernenti il periodo in cui il contratto ha avuto

esecuzione. Non sono ripetibili gli indennizzi e le somme eventualmente corrisposte dall'impresa agli assicurati e agli altri aventi diritto a prestazioni assicurative. E' fatto salvo il diritto del consumatore ad agire per il risarcimento dei danni.

6. Sono fatte salve le sanzioni previste nel decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Note:

[178]Articolo inserito dall'art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221, che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-octies decies. Irrinunciabilità dei diritti<sup>[179]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. I diritti attribuiti al consumatore dalla presente sezione sono irrinunciabili. E' nulla ogni pattuizione che abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione assicurata dalle disposizioni della presente sezione. La nullità può essere fatta valere solo dal consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice.

2. Ove le parti abbiano scelto di applicare al contratto una legislazione diversa da quella italiana, al consumatore devono comunque essere riconosciute le condizioni di tutela previste dalla presente sezione.

Note:

[179]Articolo inserito dall'art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221, che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-novies decies. Ricorso giurisdizionale o amministrativo<sup>[180]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Le associazioni dei consumatori iscritte all'elenco di cui all'articolo 137, sono legittimate a proporre alle competenti autorità di vigilanza, nell'ambito delle rispettive attribuzioni, al fine di tutelare gli interessi collettivi dei consumatori, reclamo per l'accertamento di violazioni delle disposizioni della presente sezione.

2. Le associazioni dei consumatori iscritte all'elenco di cui all'articolo 137, sono legittimate a proporre all'autorità giudiziaria l'azione inibitoria per far cessare le violazioni delle disposizioni della presente sezione nei confronti delle imprese o degli intermediari ai sensi dell'articolo 140.

3. Le autorità di vigilanza nei settori bancario, assicurativo, finanziario e della previdenza complementare, nell'esercizio dei rispettivi poteri, anche al di fuori dell'ipotesi di cui al comma 1, ordinano ai soggetti vigilati la cessazione o vietano l'inizio di pratiche non conformi alle disposizioni della presente sezione.

4. Sono fatte salve, ove non espressamente derogate, le disposizioni in materia bancaria, finanziaria, assicurativa e dei sistemi di pagamento, ivi comprese le attribuzioni delle rispettive autorità di vigilanza di settore.

Note:

[180]Articolo inserito dall'[art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#), che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-vicies. Composizione extragiudiziale delle controversie<sup>[181]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Il Ministero dell'economia e delle finanze, il Ministero dello sviluppo economico ed il Ministero della giustizia, sentite le autorità di vigilanza di settore, possono promuovere, nell'ambito degli ordinari stanziamenti di bilancio, l'istituzione di adeguate ed efficaci procedure extragiudiziali di reclamo e di ricorso per la composizione di controversie riguardanti i consumatori, conformi ai principi previsti dall'ordinamento comunitario e da quello nazionale e che operano nell'ambito della rete europea relativa ai servizi finanziari (FIN NET).

2. Gli organi di composizione extragiudiziale delle controversie comunicano ai Ministeri di cui al comma 1 le decisioni significative che adottano sulla commercializzazione a distanza dei servizi finanziari.

Note:

[181]Articolo inserito dall'[art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#), che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-vicies semel. Onere della prova<sup>[182]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Sul fornitore grava l'onere della prova riguardante:

- a) l'adempimento agli obblighi di informazione del consumatore;
- b) la prestazione del consenso del consumatore alla conclusione del contratto;
- c) l'esecuzione del contratto;
- d) la responsabilità per l'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto.

2. Le clausole che hanno per effetto l'inversione o la modifica dell'onere della prova di cui al comma 1 si presumono vessatorie ai sensi dell'[articolo 33, comma 2, lettera t\)](#).

Note:

[182]Articolo inserito dall'[art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#), che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Art. 67-vicies bis. Misure transitorie<sup>[183]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Le disposizioni della presente sezione si applicano anche nei confronti dei fornitori stabiliti in un altro Stato membro che non ha ancora recepito la direttiva 2002/65/CE e in cui non vigono obblighi corrispondenti a quelli in essa previsti.

Note:

[183]Articolo inserito dall'art. 9, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221, che ha inserito l'intera Sezione IV-bis.

## Capo II

# Commercio elettronico

## Art. 68. Rinvio

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Alle offerte di servizi della società dell'informazione, effettuate ai consumatori per via elettronica, si applicano, per gli aspetti non disciplinati dal presente codice, le disposizioni di cui al decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, recante attuazione della direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno.

## Titolo IV

# DISPOSIZIONI RELATIVE A SINGOLI CONTRATTI

## Capo I

**Contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio**[184]

## Art. 69. Definizioni [185]

In vigore dal 21 giugno 2011

1. Ai fini del presente capo, si intende per:

- a) "contratto di multiproprietà": un contratto di durata superiore a un anno tramite il quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso il diritto di godimento su uno o più alloggi per il pernottamento per più di un periodo di occupazione;
- b) "contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine": un contratto di durata superiore a un anno ai sensi del quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso essenzialmente il diritto di ottenere sconti o altri vantaggi relativamente ad un alloggio, separatamente o unitamente al viaggio o ad altri servizi;
- c) "contratto di rivendita": un contratto ai sensi del quale un operatore assiste a titolo oneroso un consumatore nella vendita o nell'acquisto di una multiproprietà o di un prodotto per le vacanze di lungo termine;
- d) "contratto di scambio": un contratto ai sensi del quale un consumatore partecipa a titolo oneroso a un sistema di scambio che gli consente l'accesso all'alloggio per il pernottamento o ad altri servizi in cambio della concessione ad altri dell'accesso temporaneo ai vantaggi che risultano dai diritti derivanti dal suo contratto di multiproprietà;
- e) "operatore": il "professionista", di cui all'articolo 3, comma 1, lettera c);
- f) "consumatore": la persona fisica, di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a);
- g) "contratto accessorio": un contratto ai sensi del quale il consumatore acquista servizi connessi a un contratto di multiproprietà o a un contratto relativo a un prodotto per le

vacanze di lungo termine e forniti dall'operatore o da un terzo sulla base di un accordo tra il terzo e l'operatore;

h) "supporto durevole": qualsiasi strumento che permetta al consumatore o all'operatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere utilizzate per riferimento futuro per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;

i) "codice di condotta": un accordo o un insieme di regole che definisce il comportamento degli operatori che si impegnano a rispettare tale codice in relazione a una o più pratiche commerciali o ad uno o più settori d'attività specifici;

l) "responsabile del codice": qualsiasi soggetto, compresi un operatore o un gruppo di operatori, responsabile dell'elaborazione e della revisione di un codice di condotta o del controllo dell'osservanza del codice da parte di coloro che si sono impegnati a rispettarlo.

2. Nel calcolo della durata di un contratto di multiproprietà o di un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine, quale definito al comma 1, rispettivamente alle lettere a) e b), si tiene conto di qualunque disposizione del contratto che ne consenta il rinnovo tacito o la proroga.

Note:

[184]Capo così sostituito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

[185]Articolo così sostituito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

## Art. 70. Pubblicità<sup>[186]</sup>

In vigore dal 21 giugno 2011

1. Se un contratto di multiproprietà, un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine o un contratto di rivendita o di scambio viene offerto al consumatore in persona nell'ambito di una promozione o di un'iniziativa di vendita, l'operatore indica chiaramente nell'invito lo scopo commerciale e la natura dell'evento. Le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, sono a disposizione del consumatore in qualsiasi momento durante l'evento.

2. È fatto obbligo all'operatore di specificare in ogni pubblicità la possibilità di ottenere le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, e di indicare le modalità sul come ottenerle.

3. Una multiproprietà o un prodotto per le vacanze di lungo termine non sono commercializzati o venduti come investimenti.

Note:

[186]Articolo così sostituito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

## Art. 71. Informazioni precontrattuali<sup>[187]</sup>

In vigore dal 21 giugno 2011

1. In tempo utile prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta, l'operatore fornisce al consumatore, in maniera chiara e comprensibile, informazioni accurate e sufficienti, secondo le seguenti modalità:

- a) nel caso di un contratto di multiproprietà, tramite il formulario informativo di cui all'allegato II- bis e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario;
  - b) nel caso di un contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine, tramite il formulario informativo di cui all'allegato II-ter e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario;
  - c) nel caso di un contratto di rivendita, tramite il formulario informativo di cui all'allegato II-quater e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario;
  - d) nel caso di un contratto di scambio, tramite il formulario informativo di cui all'allegato II-quinquies e le informazioni elencate nella parte 3 di detto formulario.
2. Le informazioni di cui al comma 1 sono fornite a titolo gratuito dall'operatore su carta o altro supporto durevole facilmente accessibile al consumatore.
  3. Le informazioni di cui al comma 1, sono redatte nella lingua italiana e in una delle lingue dello Stato dell'Unione europea in cui il consumatore risiede oppure di cui è cittadino, a scelta di quest'ultimo, purché si tratti di una lingua ufficiale della Unione europea.

Note:

[187]Articolo così sostituito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

## Art. 72. Requisiti del contratto [188]

In vigore dal 21 giugno 2011

1. Il contratto deve essere redatto per iscritto, a pena di nullità, su carta o altro supporto durevole, nella lingua italiana e in una delle lingue dello Stato dell'Unione europea in cui il consumatore risiede oppure di cui è cittadino, a sua scelta, purché si tratti di una lingua ufficiale della Unione europea.
2. Nel caso di un contratto di multiproprietà relativo a un bene immobile specifico, è fatto obbligo all'operatore di fornire al consumatore anche una traduzione conforme del contratto nella lingua dello Stato dell'Unione europea in cui è situato l'immobile.
3. In ogni caso, per qualsiasi tipo di contratto disciplinato dal presente Capo, all'operatore che svolge la propria attività di vendita nel territorio nazionale è fatto obbligo di fornire al consumatore il relativo contratto anche nella lingua italiana.
4. Le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto e non possono essere modificate salvo qualora vi sia l'accordo esplicito delle parti oppure qualora le modifiche siano causate da circostanze eccezionali e imprevedibili, indipendenti dalla volontà dell'operatore, le cui conseguenze non avrebbero potuto essere evitate neanche con la dovuta diligenza. Tali modifiche, indicate espressamente nel contratto, sono comunicate al consumatore su carta o altro supporto durevole a lui facilmente accessibile, prima della conclusione del contratto.
5. Il contratto contiene, oltre alle informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, i seguenti ulteriori elementi:
  - a) l'identità, il luogo di residenza e la firma di ciascuna delle parti;
  - b) la data e il luogo di conclusione del contratto.

6. Prima della conclusione del contratto l'operatore informa il consumatore sulle clausole contrattuali concernenti l'esistenza del diritto di recesso, la durata del periodo di recesso di cui all'articolo 73 e il divieto di versare acconti durante il periodo di recesso di cui all'articolo 76, le quali devono essere sottoscritte separatamente dal consumatore. Il contratto include un formulario separato di recesso, come riportato nell'allegato II-sexies, inteso ad agevolare l'esercizio del diritto di recesso in conformità all'articolo 73.

7. Il consumatore riceve una copia o più copie del contratto all'atto della sua conclusione.

Note:

[188]Articolo così sostituito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

## Art. 72-bis. Obbligo di fideiussione per i contratti di multiproprietà [189]

In vigore dal 21 giugno 2011

1. L'operatore non avente la forma giuridica di società di capitali ovvero con un capitale sociale versato inferiore a 5.500.000 euro e non avente sede legale e sedi secondarie nel territorio dello Stato è obbligato a prestare idonea fideiussione bancaria o assicurativa a garanzia della corretta esecuzione del contratto.

2. L'operatore è in ogni caso obbligato a prestare fideiussione bancaria o assicurativa allorquando l'alloggio oggetto del contratto di multiproprietà sia in corso di costruzione, a garanzia dell'ultimazione dei lavori.

3. Delle fideiussioni deve farsi espressa menzione nel contratto di multiproprietà a pena di nullità.

4. Le garanzie di cui ai commi 1 e 2 non possono imporre al consumatore la preventiva esclusione dell'operatore.

Note:

[189]Articolo inserito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

## Art. 73. Diritto di recesso [190]

In vigore dal 21 giugno 2011

1. Al consumatore è concesso un periodo di quattordici giorni, naturali e consecutivi, per recedere, senza specificare il motivo, dal contratto di multiproprietà, dal contratto relativo a prodotti per le vacanze di lungo termine, dal contratto di rivendita e di scambio.

2. Il periodo di recesso si calcola:

- a) dal giorno della conclusione del contratto definitivo o del contratto preliminare;
- b) dal giorno in cui il consumatore riceve il contratto definitivo o il contratto preliminare, se posteriore alla data di cui alla lettera a).

3. Il periodo di recesso scade:

- a) dopo un anno e quattordici giorni a decorrere dalla data di cui al comma 2 del presente articolo se il formulario di recesso separato previsto all'articolo 72, comma 4, non è stato

compilato dall'operatore e consegnato al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole;

b) dopo tre mesi e quattordici giorni a partire dalla data di cui al comma 2 del presente articolo se le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, incluso il formulario informativo applicabile di cui agli allegati da III a VI, non sono state fornite al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole.

4. Se il formulario separato di recesso previsto all'articolo 72, comma 4, è stato compilato dall'operatore e consegnato al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole, entro un anno dalla data di cui al comma 2 del presente articolo, il periodo di recesso inizia a decorrere dal giorno in cui il consumatore riceve tale formulario. Analogamente, se le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, incluso il formulario informativo applicabile di cui agli allegati da III a VI, sono state fornite al consumatore per iscritto, su carta o altro supporto durevole, entro tre mesi dal giorno di cui al comma 2 del presente articolo, il periodo di recesso inizia a decorrere dal giorno in cui il consumatore riceve tali informazioni.

5. Nel caso in cui il contratto di scambio sia offerto al consumatore contestualmente al contratto di multiproprietà, ai due contratti si applica un unico periodo di recesso conformemente al comma 1. Il periodo di recesso per i due contratti è calcolato secondo le disposizioni del comma 2.

Note:

[190]Articolo così sostituito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

## Art. 74. Modalità di esercizio ed effetti del diritto di recesso<sup>[191]</sup>

In vigore dal 21 giugno 2011

1. Il diritto di recesso da parte del consumatore si esercita dandone comunicazione scritta, su carta o altro supporto durevole che assicuri la prova della spedizione anteriore alla scadenza del periodo di recesso, alla persona indicata nel contratto o, in mancanza, all'operatore.

2. All'uopo, il consumatore può utilizzare il formulario di recesso di cui all'allegato VII fornito dall'operatore a norma dell'articolo 72, comma 4.

3. L'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore, nei modi indicati al comma 1, pone fine all'obbligo delle parti di eseguire il contratto.

4. Il consumatore che esercita il diritto di recesso, non sostiene alcuna spesa, non è tenuto a pagare alcuna penalità, nè è debitore del valore corrispondente all'eventuale servizio reso prima del recesso.

Note:

[191]Articolo così sostituito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

## Art. 75. Acconti<sup>[192]</sup>

In vigore dal 21 giugno 2011

1. Per i contratti di multiproprietà, relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine e di scambio è vietato qualunque versamento di danaro a titolo di acconto, prestazione di garanzie, l'accantonamento di danaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito od ogni altro onere da parte di un consumatore a favore dell'operatore o di un terzo prima della fine del periodo di recesso in conformità dell'articolo 73.

2. Per i contratti di rivendita è vietata qualunque forma di versamento di danaro a titolo di acconto, prestazione di garanzie, l'accantonamento di danaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito del debito od ogni altro onere da parte di un consumatore a favore dell'operatore o di un terzo prima che la vendita abbia effettivamente luogo o che sia posta fine in altro modo al contratto di rivendita.

Note:

[192]Articolo così sostituito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

## Art. 76. Disposizioni specifiche concernenti i contratti relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine<sup>[193]</sup>

In vigore dal 21 giugno 2011

1. Per i contratti relativi a prodotti per le vacanze di lungo termine, il pagamento è effettuato secondo scadenze periodiche. È vietato qualsiasi pagamento del prezzo specificato nel contratto che non sia conforme al piano di pagamento periodico concordato. I pagamenti, comprese le quote di affiliazione, sono ripartiti in rate annuali, ciascuna di pari valore, fermo restando gli adeguamenti riferiti ai sistemi di indicizzazione previsti dalla legge. L'operatore invia una richiesta scritta di pagamento, su carta o altro supporto durevole, almeno quattordici giorni, naturali e consecutivi, prima di ciascuna data di esigibilità.

2. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 73, a partire dal secondo pagamento rateale, il consumatore può porre fine al contratto senza incorrere in penali dando preavviso all'operatore entro quattordici giorni, naturali e consecutivi, dalla ricezione della richiesta di pagamento per ciascuna rata.

Note:

[193]Articolo così sostituito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

## Art. 77. Risoluzione dei contratti accessori<sup>[194]</sup>

In vigore dal 21 giugno 2011

1. L'esercizio da parte del consumatore del diritto di recesso dal contratto di multiproprietà o dal contratto relativo a un prodotto per le vacanze di lungo termine comporta automaticamente e senza alcuna spesa per il consumatore la risoluzione di tutti i contratti di scambio ad esso accessori e di qualsiasi altro contratto accessorio.

2. Fatto salvo quanto previsto dagli articoli 125-ter e 125-quinquies del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, in materia di contratti di credito ai consumatori, se il prezzo è interamente o parzialmente coperto da un credito concesso al consumatore dall'operatore o da un terzo in base a un accordo fra il terzo e l'operatore, il contratto di credito è risolto senza costi per il consumatore qualora il consumatore eserciti il diritto di recesso dal contratto di multiproprietà, dal contratto relativo a prodotti per le vacanze di lungo termine, o dal contratto di rivendita o di scambio.

Note:

[194]Articolo così sostituito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

## Art. 78. Carattere imperativo delle disposizioni e applicazione in casi internazionali[195]

In vigore dal 21 giugno 2011

1. Sono nulle le clausole contrattuali o i patti aggiunti di rinuncia del consumatore ai diritti previsti dal presente capo o di limitazione delle responsabilità previste a carico dell'operatore.

2. Per le controversie derivanti dall'applicazione del presente capo, la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato.

3. Ove le parti abbiano scelto di applicare ai contratti di cui al presente capo, una legislazione diversa da quella italiana, al consumatore devono comunque essere riconosciute le condizioni di tutela previste dal presente capo.

4. Ove la legge applicabile sia quella di un paese extracomunitario, i consumatori non possono essere privati della tutela garantita dal presente codice, nel caso di:

- a) uno qualsiasi dei beni immobili interessati è situato sul territorio nazionale o di uno Stato dell'Unione europea;
- b) nel caso di un contratto non direttamente collegato a beni immobili, l'operatore svolga attività commerciali o professionali in Italia o in uno Stato dell'Unione europea o diriga tali attività, con qualsiasi mezzo, verso l'Italia o uno Stato dell'Unione europea e il contratto rientri nell'ambito di dette attività.

Note:

[195]Articolo così sostituito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

## Art. 79. Tutela amministrativa e giurisdizionale[196]

In vigore dal 21 giugno 2011

1. Al fine di garantire il rispetto delle disposizioni contenute nel presente capo da parte degli operatori, i consumatori possono utilizzare gli strumenti specifici di cui agli articoli 27, 139,140 e 140-bis del presente Codice.

2. È comunque fatta salva la giurisdizione del giudice ordinario.

Note:

[196]Articolo così sostituito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

## Art. 80. Informazioni per i consumatori e ricorso extragiudiziale<sup>[197]</sup>

In vigore dal 21 giugno 2011

1. L'operatore può adottare appositi codici di condotta, secondo le modalità di cui all'articolo 27-bis.
2. Per la risoluzione delle controversie sorte dall'esatta applicazione dei contratti disciplinati dal presente capo è possibile ricorrere alle procedure di mediazione, di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28. È fatta salva la possibilità di utilizzare le procedure di negoziazione volontaria e paritetica previste dall'articolo 2, comma 2, dello stesso decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Note:

[197]Articolo così sostituito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

## Art. 81. Sanzioni <sup>[198]</sup>

In vigore dal 13 giugno 2014

1. Salvo che il fatto costituisca reato, l'operatore che contravviene alle norme di cui agli articoli 70, commi 1 e 2, 71, 72, 72-bis, 75, 76 e 77, è punito, per ogni singola violazione, con la sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro.
2. Si applica la sanzione amministrativa accessoria della sospensione dall'esercizio dell'attività da 30 giorni a sei mesi all'operatore che abbia commesso una ripetuta violazione delle disposizioni di cui al comma 1.
3. Ai fini dell'accertamento dell'infrazione e dell'applicazione della sanzione, si applica l'articolo 66.<sup>[199]</sup>

Note:

[198]Articolo così sostituito dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

[199]Comma così modificato dall'art. 1, comma 4, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2, comma 1 del medesimo D.Lgs. n. 21/2014.

## Art. 81-bis. Tutela in base ad altre disposizioni<sup>[200]</sup>

In vigore dal 21 giugno 2011

1. Le disposizioni del presente capo non escludono, nè limitano i diritti che sono attribuiti al consumatore da altre norme dell'ordinamento giuridico.
2. Per quanto non previsto dal presente capo, si applicano le disposizioni del codice civile in tema di contratti.

Note:

[200]Articolo aggiunto dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, che ha sostituito l'intero Capo I.

## Capo II

### Servizi turistici

#### Art. 82. Ambito di applicazione [201]

Abrogato dal 21 giugno 2011

[ 1. *Le disposizioni del presente capo si applicano ai pacchetti turistici definiti all'articolo 84, venduti od offerti in vendita nel territorio nazionale dall'organizzatore o dal venditore, di cui all'articolo 83 [202].*

2. *Il presente capo si applica altresì ai pacchetti turistici negoziati al di fuori dai locali commerciali e a distanza, ferme restando le disposizioni previste negli articoli da 64 a 67. ]*

Note:

[201]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

[202]Comma così modificato dall'art. 10, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221.

#### Art. 83. Definizioni [203]

Abrogato dal 21 giugno 2011

[ 1. *Ai fini del presente capo si intende per:*

- a) *organizzatore di viaggio: il soggetto che realizza la combinazione degli elementi di cui all'articolo 84 e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurare a terzi pacchetti turistici;*
- b) *venditore: il soggetto che vende, o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi dell'articolo 84 verso un corrispettivo forfetario;*
- c) *consumatore di pacchetti turistici: l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.*

2. *L'organizzatore può vendere pacchetti turistici direttamente o tramite un venditore.*

]

Note:

[203]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Art. 84. Pacchetti turistici [204]

Abrogato dal 21 giugno 2011

[ 1. *I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso, risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle ventiquattro ore ovvero comprendente almeno una notte:*

- a) *trasporto;*
- b) *alloggio;*
- c) *servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio di cui all'articolo 86, lettere i) e o), che costituiscano parte significativa del pacchetto turistico.*

2. *La fatturazione separata degli elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi del presente capo [205]. ]*

Note:

[204]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

[205]Comma così modificato dall'[art. 11, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#).

## Art. 85. Forma del contratto di vendita di pacchetti turistici[206]

Abrogato dal 21 giugno 2011

[ 1. *Il contratto di vendita di pacchetti turistici è redatto in forma scritta in termini chiari e precisi.*

2. *Al consumatore deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato, sottoscritto o timbrato dall'organizzatore o venditore. ]*

Note:

[206]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Art. 86. Elementi del contratto di vendita di pacchetti turistici[207]

Abrogato dal 21 giugno 2011

[ 1. *Il contratto contiene i seguenti elementi:*

- a) *destinazione, durata, data d'inizio e conclusione, qualora sia previsto un soggiorno frazionato, durata del medesimo con relative date di inizio e fine;*
- b) *nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o venditore che sottoscrive il contratto;*
- c) *prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico*

*del viaggiatore;*

*d) importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo; il suddetto importo è versato a titolo di caparra ma gli effetti di cui all'[articolo 1385](#) del codice civile non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte;*

*e) estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute con il viaggiatore;*

*f) presupposti e modalità di intervento del fondo di garanzia di cui all'[articolo 100](#) nonché dichiarazione che il venditore o l'organizzatore concorre ad alimentare il suddetto fondo nella misura stabilita dal comma 2 del citato articolo 100; [208]*

*g) mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato;*

*h) ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;*

*i) itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;*

*l) termine entro cui il consumatore deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto;*

*m) accordi specifici sulle modalità del viaggio espressamente convenuti tra l'organizzatore o il venditore e il consumatore al momento della prenotazione;*

*n) eventuali spese poste a carico del consumatore per la cessione del contratto ad un terzo;*

*o) termine entro il quale il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;*

*p) termine entro il quale il consumatore deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali di cui all'[articolo 91](#).*

*]*

Note:

[207]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

[208]Lettera così modificata dall'[art. 15, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69](#).

## Art. 87. Informazione del consumatore [209]

Abrogato dal 21 giugno 2011

[ 1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, il venditore o l'organizzatore forniscono per iscritto informazioni di carattere generale

*concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.*

2. *Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore ed il venditore comunicano al consumatore per iscritto le seguenti informazioni:*

- a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze;*
- b) generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o venditore ovvero di uffici locali contattabili dal viaggiatore in caso di difficoltà;*
- c) recapito telefonico dell'organizzatore o venditore utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali;*
- d) per i viaggi ed i soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con questi o con il responsabile locale del suo soggiorno;*
- e) circa la sottoscrizione facoltativa di un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal consumatore per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.*

3. *Quando il contratto è stipulato nell'imminenza della partenza, le indicazioni contenute nel comma 1 devono essere fornite contestualmente alla stipula del contratto.*

4. *E' fatto comunque divieto di fornire informazioni ingannevoli sulle modalità del servizio offerto, sul prezzo e sugli altri elementi del contratto qualunque sia il mezzo mediante il quale dette informazioni vengono comunicate al consumatore. ]*

Note:

[209]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Art. 88. Opuscolo informativo<sup>[210]</sup>

**Abrogato dal 21 giugno 2011**

[ 1. *L'opuscolo, ove posto a disposizione del consumatore, indica in modo chiaro e preciso:*

- a) la destinazione, il mezzo, il tipo, la categoria di trasporto utilizzato;*
- b) la sistemazione in albergo o altro tipo di alloggio, l'ubicazione, la categoria o il livello e le caratteristiche principali, la sua approvazione e classificazione dello Stato ospitante;*
- c) i pasti forniti;*
- d) l'itinerario;*
- e) le informazioni di carattere generale applicabili al cittadino di uno Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità da assolvere per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno;*

*f) l'importo o la percentuale di prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo;*

*g) l'indicazione del numero minimo di partecipanti eventualmente necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso e del termine entro il quale il consumatore deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico;*

*h) i termini, le modalità, il soggetto nei cui riguardi si esercita il diritto di recesso ai sensi degli articoli da 64 a 67, nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali o a distanza.*

*2. Le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano l'organizzatore e il venditore in relazione alle rispettive responsabilità, a meno che le modifiche delle condizioni ivi indicate non siano comunicate per iscritto al consumatore prima della stipulazione del contratto o vengano concordate dai contraenti, mediante uno specifico accordo scritto, successivamente alla stipulazione. ]*

Note:

[210]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Art. 89. Cessione del contratto [211]

**Abrogato dal 21 giugno 2011**

*[ 1. Il consumatore può sostituire a sé un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio, nei rapporti derivanti dal contratto, ove comunichi per iscritto all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della partenza, di trovarsi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico e le generalità del cessionario.*

*2. Il cedente ed il cessionario sono solidamente obbligati nei confronti dell'organizzatore o del venditore al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione. ]*

Note:

[211]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Art. 90. Revisione del prezzo [212]

**Abrogato dal 21 giugno 2011**

*[ 1. La revisione del prezzo forfetario di vendita di pacchetto turistico convenuto dalle parti è ammessa solo quando sia stata espressamente prevista nel contratto, anche con la definizione delle modalità di calcolo, in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti, del tasso di cambio applicato. I costi devono essere adeguatamente documentati dal venditore.*

*2. La revisione al rialzo non può in ogni caso essere superiore al dieci per cento del*

*prezzo nel suo originario ammontare.*

3. *Quando l'aumento del prezzo supera la percentuale di cui al comma 2, l'acquirente può recedere dal contratto, previo rimborso delle somme già versate alla controparte.*

4. *Il prezzo non può in ogni caso essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza. ]*

Note:

[212]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Art. 91. Modifiche delle condizioni contrattuali [213]

Abrogato dal 21 giugno 2011

[ 1. *Prima della partenza l'organizzatore o il venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue, ai sensi dell'articolo 90.*

2. *Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il consumatore può recedere, senza pagamento di penali, ed ha diritto a quanto previsto nell'articolo 92.*

3. *Il consumatore comunica la propria scelta all'organizzatore o al venditore entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 2.*

4. *Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, l'organizzatore predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del consumatore, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno.*

5. *Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il consumatore non l'accetta per un giustificato motivo, l'organizzatore gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato. ]*

Note:

[213]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Art. 92. Diritti del consumatore in caso di recesso o annullamento del servizio [214]

Abrogato dal 21 giugno 2011

[ 1. *Quando il consumatore recede dal contratto nei casi previsti dagli articoli 90 e 91, o il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del consumatore, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza del*

*prezzo, oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta.*

*2. Nei casi previsti dal comma 1 il consumatore ha diritto ad essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto.*

*3. Il comma 2 non si applica quando la cancellazione del pacchetto turistico dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto ed il consumatore sia stato informato in forma scritta almeno venti giorni prima della data prevista per la partenza, oppure da causa di forza maggiore, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni. ]*

Note:

[214]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Art. 93. Mancato o inesatto adempimento [215]

**Abrogato dal 21 giugno 2011**

*[ 1. Fermi restando gli obblighi previsti dall'articolo precedente, in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e il venditore sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità, se non provano che il mancato o inesatto adempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a loro non imputabile.*

*2. L'organizzatore o il venditore che si avvale di altri prestatori di servizi è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal consumatore, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti. ]*

Note:

[215]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Art. 94. Responsabilità per danni alla persona [216] [217]

**Abrogato dal 21 giugno 2011**

*[ 1. Il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico è risarcibile secondo le norme stabilite dalle convenzioni internazionali che disciplinano la materia, di cui sono parte l'Italia o l'Unione europea, così come recepite nell'ordinamento italiano.*

*2. Il diritto al risarcimento del danno derivante alla persona dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico si prescrive in tre anni dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza, salvo il termine di diciotto o dodici mesi per quanto attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico per le quali si applica l'articolo 2951 del codice civile.*

*3. E' nullo ogni accordo che stabilisca limiti di risarcimento per i danni di cui al comma 1. ]*

Note:

[216]Articolo così sostituito dall'[art. 14, comma 12, D.Lgs. 15 marzo 2006, n. 151](#), a decorrere dal 29 maggio 2006.

[217]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Art. 95. Responsabilità per danni diversi da quelli alla persona[218]

### Abrogato dal 21 giugno 2011

*[ 1. Le parti contraenti possono convenire in forma scritta, fatta salva in ogni caso l'applicazione degli [articoli 1341](#) del codice civile e degli articoli da 33 a 37 del codice, limitazioni al risarcimento del danno, diverso dal danno alla persona, derivante dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico.*

*2. La limitazione di cui al comma 1 non può essere, a pena di nullità, comunque inferiore a quanto previsto dall'articolo 13 della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970, resa esecutiva dalla [legge 27 dicembre 1977, n. 1084](#). [219]*

*3. In assenza di specifica pattuizione, il risarcimento del danno è ammesso nei limiti previsti dall'articolo 13 della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (C.C.V.), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970, resa esecutiva dalla [legge 27 dicembre 1977, n. 1084](#), e dagli articoli dal 1783 al 1786 del codice civile. [219]*

*4. Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in un anno dal rientro del viaggiatore nel luogo della partenza. ]*

Note:

[218]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

[219]Comma così corretto da [Comunicato 3 gennaio 2006](#), pubblicato nella G.U. 3 gennaio 2006, n. 2.

## Art. 96. Esonero di responsabilità [220]

### Abrogato dal 21 giugno 2011

*[ 1. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalla responsabilità di cui agli articoli 94 e 95, quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.*

*2. L'organizzatore o il venditore apprestano con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del consumatore al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui l'inesatto adempimento del contratto sia a questo ultimo imputabile. ]*

Note:

[220]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Art. 97. Diritto di surrogazione [221]

Abrogato dal 21 giugno 2011

[ 1. *L'organizzatore o il venditore che hanno risarcito il consumatore sono surrogati in tutti i diritti e azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili.*

2. *Il consumatore fornisce all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga. ]*

Note:

[221]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Art. 98. Reclamo [222]

Abrogato dal 21 giugno 2011

[ 1. *Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.*

2. *Il consumatore può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro nel luogo di partenza. ]*

Note:

[222]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Art. 99. Assicurazione [223]

Abrogato dal 21 giugno 2011

[ 1. *L'organizzatore e il venditore devono essere coperti dall'assicurazione per la responsabilità civile verso il consumatore per il risarcimento dei danni di cui agli articoli 94 e 95.*

2. *E' fatta salva la facoltà di stipulare polizze assicurative di assistenza al turista. ]*

Note:

[223]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Art. 100. Fondo di garanzia [224]

Abrogato dal 21 giugno 2011

[ 1. *E' istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri un fondo nazionale di garanzia, per consentire, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero, nonché per fornire una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.* [225]

2. *Il fondo è alimentato annualmente da una quota pari al due per cento dell'ammontare del premio delle polizze di assicurazione obbligatoria di cui all'articolo 99, che è versata all'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnata, con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, al fondo di cui al comma 1.*

3. *Il fondo interviene, per le finalità di cui al comma 1, nei limiti dell'importo corrispondente alla quota così come determinata ai sensi del comma 2.*

3-bis. *Le istanze di rimborso al fondo non sono soggette ad alcun termine di decadenza.* [227]

4. *Il fondo potrà avvalersi del diritto di rivalsa nei confronti del soggetto inadempiente.*

5. *Le modalità di gestione e di funzionamento del fondo sono determinate con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, di concerto con il Ministro dello sviluppo economico e con il Ministro dell'economia e delle finanze. Fino alla data di entrata in vigore del decreto di cui al presente comma, restano in vigore le disposizioni di cui al decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 23 luglio 1999, n. 349. [226] ]*

Note:

[224]Articolo abrogato dall'art. 3, comma 1, lett. m), D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

[225]Comma così modificato dall'art. 12, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221.

[226]Comma così modificato dall'art. 12, commi 2 e 3, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221.

[227]Comma inserito dall'art. 15, comma 2, L. 18 giugno 2009, n. 69.

## Titolo V

# EROGAZIONE DI SERVIZI PUBBLICI

## Capo I

### Servizi pubblici

#### Art. 101. Norma di rinvio

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Lo Stato e le regioni, nell'ambito delle rispettive competenze, garantiscono i diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti della normativa vigente in materia.

2. Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici.

3. Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi.
4. La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi.

#### Parte IV

### SICUREZZA E QUALITA'

#### Titolo I

### SICUREZZA DEI PRODOTTI

## Art. 102. Finalità e campo di applicazione

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Il presente titolo intende garantire che i prodotti immessi sul mercato ovvero in libera pratica siano sicuri.
2. Le disposizioni del presente titolo si applicano a tutti i prodotti definiti all'articolo 103, comma 1, lettera a). Ciascuna delle sue disposizioni si applica laddove non esistono, nell'ambito della normativa vigente, disposizioni specifiche aventi come obiettivo la sicurezza dei prodotti.
3. Se taluni prodotti sono soggetti a requisiti di sicurezza prescritti da normativa comunitaria, le disposizioni del presente titolo si applicano unicamente per gli aspetti ed i rischi o le categorie di rischio non soggetti a tali requisiti.
4. Ai prodotti di cui al comma 3 non si applicano l'articolo 103, comma 1, lettere b) e c), e gli articoli 104 e 105.
5. Ai prodotti di cui al comma 3 si applicano gli articoli da 104 a 108 se sugli aspetti disciplinati da tali articoli non esistono disposizioni specifiche riguardanti lo stesso obiettivo.
6. Le disposizioni del presente titolo non si applicano ai prodotti alimentari di cui al regolamento (CE) n. 178/2002, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 gennaio 2002.

## Art. 103. Definizioni

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Ai fini del presente titolo si intende per:
  - a) prodotto sicuro: qualsiasi prodotto, come definito all'articolo 3, comma 1, lettera e), che, in condizioni di uso normali o ragionevolmente prevedibili, compresa la durata e, se del caso, la messa in servizio, l'installazione e la manutenzione, non presenti alcun rischio oppure presenti unicamente rischi minimi, compatibili con l'impiego del prodotto e considerati accettabili nell'osservanza di un livello elevato di tutela della salute e della sicurezza delle persone in funzione, in particolare, dei seguenti elementi:
    - 1) delle caratteristiche del prodotto, in particolare la sua composizione, il suo imballaggio, le modalità del suo assemblaggio e, se del caso, della sua installazione e manutenzione;
    - 2) dell'effetto del prodotto su altri prodotti, qualora sia ragionevolmente prevedibile l'utilizzazione del primo con i secondi;

- 3) della presentazione del prodotto, della sua etichettatura, delle eventuali avvertenze e istruzioni per il suo uso e la sua eliminazione, nonché di qualsiasi altra indicazione o informazione relativa al prodotto;
  - 4) delle categorie di consumatori che si trovano in condizione di rischio nell'utilizzazione del prodotto, in particolare dei minori e degli anziani;
- b) prodotto pericoloso: qualsiasi prodotto che non risponda alla definizione di prodotto sicuro di cui alla lettera a);
- c) rischio grave: qualsiasi rischio grave compreso quello i cui effetti non sono immediati, che richiede un intervento rapido delle autorità pubbliche;
- d) produttore: il fabbricante del prodotto stabilito nella Comunità e qualsiasi altra persona che si presenti come fabbricante apponendo sul prodotto il proprio nome, il proprio marchio o un altro segno distintivo, o colui che rimette a nuovo il prodotto; il rappresentante del fabbricante se quest'ultimo non è stabilito nella Comunità o, qualora non vi sia un rappresentante stabilito nella Comunità, l'importatore del prodotto; gli altri operatori professionali della catena di commercializzazione nella misura in cui la loro attività possa incidere sulle caratteristiche di sicurezza dei prodotti;
- e) distributore: qualsiasi operatore professionale della catena di commercializzazione, la cui attività non incide sulle caratteristiche di sicurezza dei prodotti;
- f) richiamo: le misure volte ad ottenere la restituzione di un prodotto pericoloso che il fabbricante o il distributore ha già fornito o reso disponibile ai consumatori;
- g) ritiro: qualsiasi misura volta a impedire la distribuzione e l'esposizione di un prodotto pericoloso, nonché la sua offerta al consumatore.
2. La possibilità di raggiungere un livello di sicurezza superiore o di procurarsi altri prodotti che presentano un rischio minore non costituisce un motivo sufficiente per considerare un prodotto come non sicuro o pericoloso.

## Art. 104. Obblighi del produttore e del distributore

### In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Il produttore immette sul mercato solo prodotti sicuri.
2. Il produttore fornisce al consumatore tutte le informazioni utili alla valutazione e alla prevenzione dei rischi derivanti dall'uso normale o ragionevolmente prevedibile del prodotto, se non sono immediatamente percettibili senza adeguate avvertenze, e alla prevenzione contro detti rischi. La presenza di tali avvertenze non esenta, comunque, dal rispetto degli altri obblighi previsti nel presente titolo.
3. Il produttore adotta misure proporzionate in funzione delle caratteristiche del prodotto fornito per consentire al consumatore di essere informato sui rischi connessi al suo uso e per intraprendere le iniziative opportune per evitare tali rischi, compresi il ritiro del prodotto dal mercato, il richiamo e l'informazione appropriata ed efficace dei consumatori.
4. Le misure di cui al comma 3 comprendono:
  - a) l'indicazione in base al prodotto o al suo imballaggio, dell'identità e degli estremi del produttore; il riferimento al tipo di prodotto o, eventualmente, alla partita di prodotti di cui fa parte, salva l'omissione di tale indicazione nei casi in cui sia giustificata;

- b) i controlli a campione sui prodotti commercializzati, l'esame dei reclami e, se del caso, la tenuta di un registro degli stessi, nonché l'informazione ai distributori in merito a tale sorveglianza.
5. Le misure di ritiro, di richiamo e di informazione al consumatore, previste al comma 3, hanno luogo su base volontaria o su richiesta delle competenti autorità a norma dell'[articolo 107](#). Il richiamo interviene quando altre azioni non siano sufficienti a prevenire i rischi del caso, ovvero quando i produttori lo ritengano necessario o vi siano tenuti in seguito a provvedimenti dell'autorità competente.
6. Il distributore deve agire con diligenza nell'esercizio della sua attività per contribuire a garantire l'immissione sul mercato di prodotti sicuri; in particolare è tenuto:
- a) a non fornire prodotti di cui conosce o avrebbe dovuto conoscere la pericolosità in base alle informazioni in suo possesso e nella sua qualità di operatore professionale;
  - b) a partecipare al controllo di sicurezza del prodotto immesso sul mercato, trasmettendo le informazioni concernenti i rischi del prodotto al produttore e alle autorità competenti per le azioni di rispettiva competenza;
  - c) a collaborare alle azioni intraprese di cui alla lettera b), conservando e fornendo la documentazione idonea a rintracciare l'origine dei prodotti per un periodo di dieci anni dalla data di cessione al consumatore finale.
7. Qualora i produttori e i distributori sappiano o debbano sapere, sulla base delle informazioni in loro possesso e in quanto operatori professionali, che un prodotto da loro immesso sul mercato o altrimenti fornito al consumatore presenta per il consumatore stesso rischi incompatibili con l'obbligo generale di sicurezza, informano immediatamente le amministrazioni competenti, di cui all'[articolo 106](#), comma 1, precisando le azioni intraprese per prevenire i rischi per i consumatori.
8. In caso di rischio grave, le informazioni da fornire comprendono almeno:
- a) elementi specifici che consentano una precisa identificazione del prodotto o del lotto di prodotti in questione;
  - b) una descrizione completa del rischio presentato dai prodotti interessati;
  - c) tutte le informazioni disponibili che consentono di rintracciare il prodotto;
  - d) una descrizione dei provvedimenti adottati per prevenire i rischi per i consumatori.
9. Nei limiti delle rispettive attività, produttori e distributori collaborano con le Autorità competenti, ove richiesto dalle medesime, in ordine alle azioni intraprese per evitare i rischi presentati dai prodotti che essi forniscono o hanno fornito.

## Art. 105. Presunzione e valutazione di sicurezza

### In vigore dal 23 ottobre 2005

1. In mancanza di specifiche disposizioni comunitarie che disciplinano gli aspetti di sicurezza, un prodotto si presume sicuro quando è conforme alla legislazione vigente nello Stato membro in cui il prodotto stesso è commercializzato e con riferimento ai requisiti cui deve rispondere sul piano sanitario e della sicurezza.
2. Si presume che un prodotto sia sicuro, per quanto concerne i rischi e le categorie di rischi disciplinati dalla normativa nazionale, quando è conforme alle norme nazionali non cogenti

che recepiscono le norme europee i cui riferimenti sono stati pubblicati dalla Commissione europea nella Gazzetta Ufficiale delle Comunità europee a norma dell'articolo 4 della direttiva 2001/95/CE, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 3 dicembre 2001.

3. In assenza delle norme di cui ai commi 1 e 2, la sicurezza del prodotto è valutata in base alle norme nazionali non cogenti che recepiscono norme europee, alle norme in vigore nello Stato membro in cui il prodotto è commercializzato, alle raccomandazioni della Commissione europea relative ad orientamenti sulla valutazione della sicurezza dei prodotti, ai codici di buona condotta in materia di sicurezza vigenti nel settore interessato, agli ultimi ritrovati della tecnica, al livello di sicurezza che i consumatori possono ragionevolmente attendersi.

4. Fatte salve le disposizioni di cui ai commi 1, 2 e 3, le Autorità competenti adottano le misure necessarie per limitare o impedire l'immissione sul mercato o chiedere il ritiro o il richiamo dal mercato del prodotto, se questo si rivela, nonostante la conformità, pericoloso per la salute e la sicurezza del consumatore.

## Art. 106. Procedure di consultazione e coordinamento

In vigore dal 3 settembre 2015

1. I Ministeri dello sviluppo economico, della salute, del lavoro e delle politiche sociali, dell'interno, dell'economia e delle finanze, delle infrastrutture e trasporti, nonché le altre amministrazioni pubbliche di volta in volta competenti per materia alla effettuazione dei controlli di cui all'articolo 107, provvedono, nell'ambito delle ordinarie disponibilità di bilancio e secondo le rispettive competenze, alla realizzazione di un sistema di scambio rapido di informazioni mediante un adeguato supporto informativo operante in via telematica, anche attraverso il Sistema pubblico di connettività, in conformità alle prescrizioni stabilite in sede comunitaria che consenta anche l'archiviazione e la diffusione delle informazioni.[228]

2. I criteri per il coordinamento dei controlli previsti dall'articolo 107 sono stabiliti in una apposita conferenza di servizi fra i competenti uffici dei Ministeri e delle amministrazioni di cui al comma 1, convocata almeno due volte l'anno dal Ministro dello sviluppo economico; alla conferenza partecipano anche il Ministro della giustizia e le altre amministrazioni di cui al comma 1 di volta in volta competenti per materia.[228]

3. La conferenza di cui al comma 2, tiene conto anche dei dati raccolti ed elaborati nell'ambito del sistema comunitario di informazione sugli incidenti domestici e del tempo libero.

4. Alla conferenza di cui al comma 2, possono presentare osservazioni gli organismi di categoria della produzione e della distribuzione, nonché le associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti iscritte all'elenco di cui all'articolo 137, secondo modalità definite dalla conferenza medesima.

Note:

[228]Comma così modificato dall'art. 1, comma 5, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

## Art. 107. Controlli

In vigore dal 3 settembre 2015

1. Le amministrazioni di cui all'articolo 106, comma 1, controllano che i prodotti immessi sul mercato siano sicuri. Il Ministero dello sviluppo economico comunica alla Commissione

europea l'elenco delle amministrazioni di cui al periodo che precede, nonché degli uffici e degli organi di cui esse si avvalgono, aggiornato annualmente su indicazione delle amministrazioni stesse.[229]

2. Le amministrazioni di cui all'articolo 106 possono adottare tra l'altro le misure seguenti:

a) per qualsiasi prodotto:

- 1) disporre, anche dopo che un prodotto è stato immesso sul mercato come prodotto sicuro, adeguate verifiche delle sue caratteristiche di sicurezza fino allo stadio dell'utilizzo o del consumo, anche procedendo ad ispezioni presso gli stabilimenti di produzione e di confezionamento, presso i magazzini di stoccaggio e presso i magazzini di vendita;
- 2) esigere tutte le informazioni necessarie dalle parti interessate;
- 3) prelevare campioni di prodotti per sottoporli a prove ed analisi volte ad accertare la sicurezza, redigendone processo verbale di cui deve essere rilasciata copia agli interessati;

b) per qualsiasi prodotto che possa presentare rischi in determinate condizioni:

- 1) richiedere l'apposizione sul prodotto, in lingua italiana, di adeguate avvertenze sui rischi che esso può presentare, redatte in modo chiaro e facilmente comprensibile;
- 2) sottoporne l'immissione sul mercato a condizioni preventive, in modo da renderlo sicuro;

c) per qualsiasi prodotto che possa presentare rischi per determinati soggetti:

- 1) disporre che tali soggetti siano avvertiti tempestivamente ed in una forma adeguata di tale rischio, anche mediante la pubblicazione di avvisi specifici;

d) per qualsiasi prodotto che può essere pericoloso:

- 1) vietare, per il tempo necessario allo svolgimento dei controlli, delle verifiche o degli accertamenti sulla sicurezza del prodotto, di fornirlo, di proporlo o di esporlo;
- 2) disporre, entro un termine perentorio, l'adeguamento del prodotto o di un lotto di prodotti già commercializzati agli obblighi di sicurezza previsti dal presente titolo, qualora non vi sia un rischio imminente per la salute e l'incolumità pubblica;

e) per qualsiasi prodotto pericoloso:

- 1) vietarne l'immissione sul mercato e adottare le misure necessarie a garantire l'osservanza del divieto;

f) per qualsiasi prodotto pericoloso già immesso sul mercato rispetto al quale l'azione già intrapresa dai produttori e dai distributori sia insoddisfacente o insufficiente:

- 1) ordinare o organizzare il suo ritiro effettivo e immediato e l'informazione dei consumatori circa i rischi da esso presentati. I costi relativi sono posti a carico del produttore e, ove ciò non sia in tutto o in parte possibile, a carico del distributore;
- 2) ordinare o coordinare o, se del caso, organizzare con i produttori e i distributori, il suo richiamo anche dai consumatori e la sua distruzione in condizioni opportune. I costi relativi sono posti a carico dei produttori e dei distributori.

3. Nel caso di prodotti che presentano un rischio grave le amministrazioni di cui all'articolo 106 intraprendono le azioni necessarie per applicare, con la dovuta celerità, opportune misure

analoghe a quelle previste al comma 2, lettere da b) a f), tenendo conto delle linee-guida che riguardano la gestione del RAPEX di cui all'allegato II.

4. Le amministrazioni competenti quando adottano misure analoghe a quelle di cui al comma 2 ed in particolare a quelle di cui alle lettere d), e) e f), tenendo conto del principio di precauzione, agiscono nel rispetto del Trattato istitutivo della Comunità europea, in particolare degli articoli 28 e 30, per attuarle in modo proporzionato alla gravità del rischio.

5. Le amministrazioni competenti, nell'ambito delle misure adottate sulla base del principio di precauzione e, senza maggiori oneri per la finanza pubblica, incoraggiano e favoriscono l'azione volontaria dei produttori e dei distributori di adeguamento agli obblighi imposti dal presente titolo, anche mediante l'eventuale elaborazione di codici di buona condotta ed accordi con le categorie di settore.

6. Per le finalità di cui al presente titolo e senza oneri aggiuntivi per la finanza pubblica, le amministrazioni di cui all'articolo 106, comma 1, si avvalgono della collaborazione dell'Agenzia delle dogane e della Guardia di finanza, le quali hanno accesso al sistema di scambio rapido delle informazioni gestite dal sistema RAPEX, di cui all'allegato II, ed agiscono secondo le norme e le facoltà ad esse attribuite dall'ordinamento.

7. Le misure di cui al presente articolo possono riguardare, rispettivamente:

- a) il produttore;
- b) il distributore, e, in particolare, il responsabile della prima immissione in commercio;
- c) qualsiasi altro detentore del prodotto, qualora ciò sia necessario al fine di collaborare alle azioni intraprese per evitare i rischi derivanti dal prodotto stesso.

8. Per armonizzare l'attività di controllo derivante dal presente titolo con quella attuata per i prodotti per i quali gli obblighi di sicurezza sono disciplinati dalla normativa antincendio, il Ministero dell'interno si avvale, per gli aspetti di coordinamento, del proprio Dipartimento dei vigili del fuoco, del soccorso pubblico e della difesa civile - direzione centrale per la prevenzione e la sicurezza tecnica del Corpo nazionale dei vigili del fuoco, nonché degli organi periferici del Corpo nazionale dei vigili del fuoco per gli interventi sul territorio, nell'ambito delle dotazioni organiche esistenti e, comunque, senza oneri aggiuntivi a carico del bilancio dello Stato.

9. Il Ministero della salute, ai fini degli adempimenti comunitari derivanti dalle norme sulla sicurezza dei prodotti e dal presente titolo, si avvale anche dei propri uffici di sanità marittima, aerea e di frontiera nell'ambito delle dotazioni organiche esistenti e, comunque, senza oneri aggiuntivi a carico del bilancio dello Stato.

10. Fatti salvi gli obblighi previsti dalla normativa vigente, i soggetti di cui al comma 1 sono tenuti a non divulgare le informazioni acquisite che, per loro natura, sono coperte dal segreto professionale, a meno che la loro divulgazione sia necessaria alla tutela della salute o della pubblica o privata incolumità.

Note:

[229]Comma così modificato dall'art. 1, comma 5, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

## Art. 108. Disposizioni procedurali

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Il provvedimento adottato ai sensi dell'articolo 107 che limita l'immissione sul mercato di un prodotto o ne dispone il ritiro o il richiamo, deve essere adeguatamente motivato, con l'indicazione dei termini e delle Autorità competenti cui è possibile ricorrere e deve essere notificato entro sette giorni dall'adozione.
2. Fatti salvi i casi di grave o immediato pericolo per la salute o per la pubblica o privata incolumità, prima dell'adozione delle misure di cui all'articolo 107, commi 2 e 3, agli interessati deve essere consentito di partecipare alla fase del procedimento amministrativo e di presenziare agli accertamenti riguardanti i propri prodotti, in base agli articoli 7 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241; in particolare, gli interessati possono presentare all'Autorità competente osservazioni scritte e documenti.
3. Gli interessati possono presentare osservazioni scritte anche in seguito all'emanazione del provvedimento, anche quando, a causa dell'urgenza della misura da adottare, non hanno potuto partecipare al procedimento.
- 3-bis. La procedura istruttoria per l'adozione dei provvedimenti emanati ai sensi dell'articolo 107, è stabilita con regolamento emanato ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, su proposta dell'Amministrazione competente, in modo da garantire il contraddittorio, la piena cognizione degli atti e la verbalizzazione.[230]

Note:

[230]Comma aggiunto dall'art. 13, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221.

## Art. 109. Sorveglianza del mercato

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Per esercitare un'efficace sorveglianza del mercato, volta a garantire un elevato livello di protezione della salute e della sicurezza dei consumatori, le amministrazioni di cui all'articolo 106, anche indipendentemente dalla conferenza di servizi, assicurano:
  - a) l'istituzione, l'aggiornamento periodico e l'esecuzione di programmi settoriali di sorveglianza per categorie di prodotti o di rischi, nonché il monitoraggio delle attività di sorveglianza, delle osservazioni e dei risultati;
  - b) l'aggiornamento delle conoscenze scientifiche e tecniche relative alla sicurezza dei prodotti;
  - c) esami e valutazioni periodiche del funzionamento delle attività di controllo e della loro efficacia, come pure, se del caso, la revisione dei metodi dell'organizzazione della sorveglianza messa in opera.
2. Le Amministrazioni di cui all'articolo 106 assicurano, altresì, la gestione dei reclami presentati dai consumatori e dagli altri interessati con riguardo alla sicurezza dei prodotti e alle attività di controllo e sorveglianza. Le modalità operative di cui al presente comma vengono concordate in sede di conferenza di servizi.
3. Le strutture amministrative competenti a svolgere l'attività di cui al comma 2 vanno rese note in sede di conferenza di servizi convocata dopo la data di entrata in vigore del codice. In quella sede sono definite le modalità per informare i consumatori e le altre parti interessate delle procedure di reclamo.

4. Dall'attuazione del presente articolo non devono derivare nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.

## Art. 110. Notificazione e scambio di informazioni

In vigore dal 3 settembre 2015

1. Il Ministero dello sviluppo economico notifica alla Commissione europea, precisando le ragioni che li hanno motivati, i provvedimenti di cui all'[articolo 107](#), commi 2, lettere b), c), d), e) e f), e 3, nonché eventuali modifiche e revoche, fatta salva l'eventuale normativa comunitaria specifica vigente sulla procedura di notifica.[231]

2. I provvedimenti, anche concordati con produttori e distributori, adottati per limitare o sottoporre a particolari condizioni la commercializzazione o l'uso di prodotti che presentano un rischio grave per i consumatori, vanno notificati alla Commissione europea secondo le prescrizioni del sistema RAPEX, tenendo conto dell'allegato II della direttiva 2001/95/CE, di cui all'[allegato II](#).

3. Se il provvedimento adottato riguarda un rischio che si ritiene limitato al territorio nazionale, il Ministero dello sviluppo economico procede, anche su richiesta delle altre amministrazioni competenti, alla notifica alla Commissione europea qualora il provvedimento contenga informazioni suscettibili di presentare un interesse, quanto alla sicurezza dei prodotti, per gli altri Stati membri, in particolare se tale provvedimento risponde ad un rischio nuovo, non ancora segnalato in altre notifiche.[231]

4. Ai fini degli adempimenti di cui al comma 1, i provvedimenti adottati dalle amministrazioni competenti di cui all'[articolo 106](#) devono essere comunicati tempestivamente al Ministero dello sviluppo economico; analoga comunicazione deve essere data a cura delle cancellerie ovvero delle segreterie degli organi giurisdizionali, relativamente ai provvedimenti, sia a carattere provvisorio, sia a carattere definitivo, emanati dagli stessi nell'ambito degli interventi di competenza.[231]

5. Il Ministero dello sviluppo economico comunica all'amministrazione competente le decisioni eventualmente adottate dalla Commissione europea relativamente a prodotti che presentano un rischio grave per la salute e la sicurezza dei consumatori in diversi Stati membri e che quindi necessitano, entro un termine di venti giorni, dell'adozione di provvedimenti idonei. E' fatto salvo il rispetto del termine eventualmente inferiore previsto nella decisione della Commissione europea.[231]

6. Le Autorità competenti assicurano alle parti interessate la possibilità di esprimere entro un mese dall'adozione della decisione di cui al comma 5, pareri ed osservazioni per il successivo inoltro alla Commissione.

7. Sono vietate le esportazioni al di fuori dell'Unione europea di prodotti pericolosi oggetto di una decisione di cui al comma 5, a meno che la decisione non disponga diversamente.

Note:

[231]Comma così modificato dall'[art. 1, comma 5, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

## Art. 111. Responsabilità del produttore

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Sono fatte salve le disposizioni di cui al titolo secondo in materia di responsabilità per danno da prodotti difettosi.

## Art. 112. Sanzioni

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Salvo che il fatto costituisca più grave reato, il produttore o il distributore che immette sul mercato prodotti pericolosi in violazione del divieto di cui all'[articolo 107](#), comma 2, lettera e), è punito con l'arresto da sei mesi ad un anno e con l'ammenda da 10.000 euro a 50.000 euro.
2. Salvo che il fatto costituisca più grave reato, il produttore che immette sul mercato prodotti pericolosi, è punito con l'arresto fino ad un anno e con l'ammenda da 10.000 euro a 50.000 euro.
3. Salvo che il fatto costituisca più grave reato, il produttore o il distributore che non ottempera ai provvedimenti emanati a norma dell'[articolo 107](#), comma 2, lettere b), numeri 1) e 2), c) e d), numeri 1) e 2), è punito con l'ammenda da 10.000 euro a 25.000 euro[232].
4. Il produttore o il distributore che non assicura la dovuta collaborazione ai fini dello svolgimento delle attività di cui all'[articolo 107](#), comma 2, lettera a), è soggetto alla sanzione amministrativa da 2.500 euro a 40.000 euro.
5. Salvo che il fatto costituisca reato, il produttore che violi le disposizioni di cui all'[articolo 104](#), commi 2, 3, 5, 7, 8 e 9, ed il distributore che violi le disposizioni di cui al medesimo [art. 104](#), commi 6, 7, 8 e 9, sono soggetti ad una sanzione amministrativa compresa fra 1.500 euro e 30.000 euro.

Note:

[232]A norma dell'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 15 gennaio 2016, n. 8](#) non costituiscono reato e sono soggette alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma di denaro tutte le violazioni per le quali è prevista la sola pena della multa o dell'ammenda. Conseguentemente l'importo della presente sanzione è stato rideterminato da euro 10.000 a euro 50.000, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 1, comma 5, lett. c\), del medesimo D.Lgs. n. 8/2016](#). In virtù di quanto previsto dall'[art. 5, comma 1, dello stesso D.Lgs. n. 8/2016](#), quando i reati trasformati in illeciti amministrativi ai sensi del suddetto decreto prevedono ipotesi aggravate fondate sulla recidiva ed escluse dalla depenalizzazione, per recidiva è da intendersi la reiterazione dell'illecito depenalizzato.

## Art. 113. Rinvio

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Sono fatte salve le specifiche norme di settore che, con riferimento a particolari categorie merceologiche, obbligano a specifici standard di sicurezza.
2. Sono fatte salve le disposizioni regionali che disciplinano i controlli di competenza.

Titolo II

## RESPONSABILITA' PER DANNO DA PRODOTTI DIFETTOSI

## Art. 114. Responsabilità del produttore

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Il produttore è responsabile del danno cagionato da difetti del suo prodotto.

## Art. 115. Prodotto e produttore<sup>[233]</sup>

In vigore dal 14 dicembre 2007

1. Prodotto, ai fini del presente titolo, è ogni bene mobile, anche se incorporato in altro bene mobile o immobile.

2. Si considera prodotto anche l'elettricità.

2-bis. Produttore, ai fini del presente titolo, è il fabbricante del prodotto finito o di una sua componente, il produttore della materia prima, nonché, per i prodotti agricoli del suolo e per quelli dell'allevamento, della pesca e della caccia, rispettivamente l'agricoltore, l'allevatore, il pescatore ed il cacciatore.<sup>[234]</sup>

Note:

[233] Rubrica così sostituita dall'[art. 14, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#).

[234] Comma aggiunto dall'[art. 14, comma 2, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#).

## Art. 116. Responsabilità del fornitore

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Quando il produttore non sia individuato, è sottoposto alla stessa responsabilità il fornitore che abbia distribuito il prodotto nell'esercizio di un'attività commerciale, se ha omesso di comunicare al danneggiato, entro il termine di tre mesi dalla richiesta, l'identità e il domicilio del produttore o della persona che gli ha fornito il prodotto.

2. La richiesta deve essere fatta per iscritto e deve indicare il prodotto che ha cagionato il danno, il luogo e, con ragionevole approssimazione, la data dell'acquisto; deve inoltre contenere l'offerta in visione del prodotto, se ancora esistente.

3. Se la notificazione dell'atto introduttivo del giudizio non è stata preceduta dalla richiesta prevista dal comma 2, il convenuto può effettuare la comunicazione entro i tre mesi successivi.

4. In ogni caso, su istanza del fornitore presentata alla prima udienza del giudizio di primo grado, il giudice, se le circostanze lo giustificano, può fissare un ulteriore termine non superiore a tre mesi per la comunicazione prevista dal comma 1.

5. Il terzo indicato come produttore o precedente fornitore può essere chiamato nel processo a norma dell'articolo 106 del codice di procedura civile e il fornitore convenuto può essere estromesso, se la persona indicata compare e non contesta l'indicazione. Nell'ipotesi prevista dal comma 3, il convenuto può chiedere la condanna dell'attore al rimborso delle spese cagionategli dalla chiamata in giudizio.

6. Le disposizioni del presente articolo si applicano al prodotto importato nella Unione europea, quando non sia individuato l'importatore, anche se sia noto il produttore.

## Art. 117. Prodotto difettoso

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Un prodotto è difettoso quando non offre la sicurezza che ci si può legittimamente attendere tenuto conto di tutte le circostanze, tra cui:
  - a) il modo in cui il prodotto è stato messo in circolazione, la sua presentazione, le sue caratteristiche palesi, le istruzioni e le avvertenze fornite;
  - b) l'uso al quale il prodotto può essere ragionevolmente destinato e i comportamenti che, in relazione ad esso, si possono ragionevolmente prevedere;
  - c) il tempo in cui il prodotto è stato messo in circolazione.
2. Un prodotto non può essere considerato difettoso per il solo fatto che un prodotto più perfezionato sia stato in qualunque tempo messo in commercio.
3. Un prodotto è difettoso se non offre la sicurezza offerta normalmente dagli altri esemplari della medesima serie.

## Art. 118. Esclusione della responsabilità

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. La responsabilità è esclusa:
  - a) se il produttore non ha messo il prodotto in circolazione;
  - b) se il difetto che ha cagionato il danno non esisteva quando il produttore ha messo il prodotto in circolazione;
  - c) se il produttore non ha fabbricato il prodotto per la vendita o per qualsiasi altra forma di distribuzione a titolo oneroso, né lo ha fabbricato o distribuito nell'esercizio della sua attività professionale;
  - d) se il difetto è dovuto alla conformità del prodotto a una norma giuridica imperativa o a un provvedimento vincolante;
  - e) se lo stato delle conoscenze scientifiche e tecniche, al momento in cui il produttore ha messo in circolazione il prodotto, non permetteva ancora di considerare il prodotto come difettoso;
  - f) nel caso del produttore o fornitore di una parte componente o di una materia prima, se il difetto è interamente dovuto alla concezione del prodotto in cui è stata incorporata la parte o materia prima o alla conformità di questa alle istruzioni date dal produttore che la ha utilizzata.

## Art. 119. Messa in circolazione del prodotto

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Il prodotto è messo in circolazione quando sia consegnato all'acquirente, all'utilizzatore, o a un ausiliario di questi, anche in visione o in prova.
2. La messa in circolazione avviene anche mediante la consegna al vettore o allo spedizioniere per l'invio all'acquirente o all'utilizzatore.

3. La responsabilità non è esclusa se la messa in circolazione dipende da vendita forzata, salvo che il debitore abbia segnalato specificamente il difetto con dichiarazione resa all'ufficiale giudiziario all'atto del pignoramento o con atto notificato al creditore precedente e depositato presso la cancelleria del giudice dell'esecuzione entro quindici giorni dal pignoramento stesso.

## Art. 120. Prova

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Il danneggiato deve provare il difetto, il danno, e la connessione causale tra difetto e danno.
2. Il produttore deve provare i fatti che possono escludere la responsabilità secondo le disposizioni dell'[articolo 118](#). Ai fini dell'esclusione da responsabilità prevista nell'[articolo 118](#), comma 1, lettera b), è sufficiente dimostrare che, tenuto conto delle circostanze, è probabile che il difetto non esistesse ancora nel momento in cui il prodotto è stato messo in circolazione.
3. Se è verosimile che il danno sia stato causato da un difetto del prodotto, il giudice può ordinare che le spese della consulenza tecnica siano anticipate dal produttore.

## Art. 121. Pluralità di responsabili

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Se più persone sono responsabili del medesimo danno, tutte sono obbligate in solido al risarcimento.
2. Colui che ha risarcito il danno ha regresso contro gli altri nella misura determinata dalle dimensioni del rischio riferibile a ciascuno, dalla gravità delle eventuali colpe e dalla entità delle conseguenze che ne sono derivate. Nel dubbio la ripartizione avviene in parti uguali.

## Art. 122. Colpa del danneggiato

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Nelle ipotesi di concorso del fatto colposo del danneggiato il risarcimento si valuta secondo le disposizioni dell'[articolo 1227](#) del codice civile.
2. Il risarcimento non è dovuto quando il danneggiato sia stato consapevole del difetto del prodotto e del pericolo che ne derivava e nondimeno vi si sia volontariamente esposto.
3. Nell'ipotesi di danno a cosa, la colpa del detentore di questa è parificata alla colpa del danneggiato.

## Art. 123. Danno risarcibile

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. E' risarcibile in base alle disposizioni del presente titolo:
  - a) il danno cagionato dalla morte o da lesioni personali;
  - b) la distruzione o il deterioramento di una cosa diversa dal prodotto difettoso, purché di tipo normalmente destinato all'uso o consumo privato e così principalmente utilizzata dal danneggiato.

2. Il danno a cose è risarcibile solo nella misura che ecceda la somma di euro trecentottantasette.

## Art. 124. Clausole di esonero da responsabilità

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. E' nullo qualsiasi patto che escluda o limiti preventivamente, nei confronti del danneggiato, la responsabilità prevista dal presente titolo.

## Art. 125. Prescrizione

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Il diritto al risarcimento si prescrive in tre anni dal giorno in cui il danneggiato ha avuto o avrebbe dovuto avere conoscenza del danno, del difetto e dell'identità del responsabile.

2. Nel caso di aggravamento del danno, la prescrizione non comincia a decorrere prima del giorno in cui il danneggiato ha avuto o avrebbe dovuto avere conoscenza di un danno di gravità sufficiente a giustificare l'esercizio di un'azione giudiziaria.

## Art. 126. Decadenza

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Il diritto al risarcimento si estingue alla scadenza di dieci anni dal giorno in cui il produttore o l'importatore nella Unione europea ha messo in circolazione il prodotto che ha cagionato il danno.

2. La decadenza è impedita solo dalla domanda giudiziale, salvo che il processo si estingua, dalla domanda di ammissione del credito in una procedura concorsuale o dal riconoscimento del diritto da parte del responsabile.

3. L'atto che impedisce la decadenza nei confronti di uno dei responsabili non ha effetto riguardo agli altri.

## Art. 127. Responsabilità secondo altre disposizioni di legge

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Le disposizioni del presente titolo non escludono né limitano i diritti attribuiti al danneggiato da altre leggi.

2. Le disposizioni del presente titolo non si applicano ai danni cagionati dagli incidenti nucleari previsti dalla legge 31 dicembre 1962, n. 1860, e successive modificazioni.

3. Le disposizioni del presente titolo non si applicano ai prodotti messi in circolazione prima del 30 luglio 1988.

### Titolo III

## GARANZIA LEGALE DI CONFORMITA' E GARANZIE COMMERCIALI PER I BENI DICONSUMO

### Capo I

## Della vendita di beni[235]

## Art. 128. Ambito di applicazione e definizioni [236]

In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Il presente capo disciplina taluni aspetti dei contratti di vendita conclusi tra consumatore e venditore fra i quali la conformità dei beni al contratto, i rimedi in caso di difetto di conformità, le modalità di esercizio di tali rimedi e le garanzie convenzionali. A tali fini, ai contratti di vendita sono equiparati i contratti di permuta e di somministrazione nonché quelli di appalto, d'opera e tutti gli altri contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni da fabbricare o produrre.

2. Ai fini del presente capo si intende per:

a) contratto di vendita: qualsiasi contratto in base al quale il venditore trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni al consumatore e il consumatore ne paga o si impegna a pagare il prezzo;

b) consumatore: la persona fisica di cui all'[articolo 3](#), comma 1, lettera a);

c) venditore: qualsiasi persona fisica o giuridica, pubblica o privata, che nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, anche tramite altra persona che agisca in suo nome o per suo conto, utilizza i contratti di cui al comma 1, primo periodo, ivi compreso il fornitore di piattaforme se agisce per finalità che rientrano nel quadro della sua attività e quale controparte contrattuale del consumatore per la fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali;

d) produttore: il fabbricante di un bene, l'importatore di un bene nel territorio dell'Unione o qualsiasi altra persona che si presenta come produttore apponendo sul bene il suo nome, marchio o altro segno distintivo;

e) bene:

1) qualsiasi bene mobile materiale anche da assemblare; l'acqua, il gas e l'energia elettrica quando sono confezionati per la vendita in un volume delimitato o in quantità determinata;

2) 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 proprie del bene (“beni con elementi digitali”);

3) gli animali vivi;

f) contenuto digitale: i dati prodotti e forniti in formato digitale;

g) servizio digitale:

1) un servizio che consente al consumatore di creare, trasformare, memorizzare i dati o di accedervi in formato digitale; oppure

2) un servizio che consente la condivisione di dati in formato digitale caricati o creati dal consumatore o da altri utenti di tale servizio o qualsiasi altra interazione con tali dati;

h) compatibilità: la capacità del bene di funzionare con hardware o software con cui sono normalmente utilizzati i beni del medesimo tipo, senza che sia necessario convertire i beni, l'hardware o il software;

i) funzionalità: la capacità del bene di svolgere tutte le sue funzioni in considerazione del suo scopo;

- l) interoperabilità: la capacità del bene di funzionare con hardware o software diversi da quelli con cui sono normalmente utilizzati i beni dello stesso tipo;
- m) supporto durevole: ogni strumento che permetta al consumatore o al venditore di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate, in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- n) garanzia convenzionale: qualsiasi impegno di un venditore o di un produttore (il "garante"), assunto nei confronti del consumatore, in aggiunta agli obblighi di legge in merito alla garanzia di conformità, di rimborsare il prezzo pagato, sostituire, riparare, o intervenire altrimenti sul bene, qualora esso non corrisponda alle caratteristiche, o a qualsiasi altro requisito non relativo alla conformità, enunciati nella dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità disponibile al momento o prima della conclusione del contratto;
- o) durabilità: la capacità dei beni di mantenere le loro specifiche funzioni e prestazioni attraverso un uso normale;
- p) senza spese: senza i costi necessari per rendere conformi i beni, con particolare riferimento alle spese di spedizione, di trasporto, di mano d'opera e di materiali;
- q) asta pubblica: metodo di vendita in cui i beni o servizi sono offerti dal venditore ai consumatori che partecipano, o ai quali è data la possibilità di partecipare personalmente all'asta, la quale si svolge mediante una trasparente procedura competitiva gestita da una casa d'aste e in cui l'aggiudicatario è tenuto all'acquisto dei beni o servizi.
3. Le disposizioni del presente capo non si applicano ai contratti di fornitura di un contenuto digitale o di un servizio digitale, i quali rientrano nel campo di applicazione delle disposizioni di attuazione della direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2019, relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuti digitali o servizi digitali. Esse si applicano ai contenuti digitali o ai servizi digitali incorporati o interconnessi con beni, ai sensi del comma 2, lettera e), numero 2), i quali sono forniti con il bene in forza del contratto di vendita, indipendentemente dal fatto che i predetti contenuti digitali o servizi digitali siano forniti dal venditore o da terzi. Quando è dubbio se la fornitura di un contenuto o di un servizio digitale incorporato o interconnesso faccia parte del contratto di vendita, si presume che tale fornitura rientri nel contratto di vendita.
4. Le disposizioni del presente capo non si applicano inoltre:
- a) al supporto materiale che funge esclusivamente da vettore del contenuto digitale;
- b) ai beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti dalle autorità giudiziarie, anche mediante delega ai notai, o secondo altre modalità previste dalla legge.
5. Le disposizioni del presente capo si applicano alla vendita di beni usati, tenuto conto del tempo del pregresso utilizzo, limitatamente ai difetti non derivanti dall'uso normale della cosa, anche nel caso in cui siano venduti in aste pubbliche qualora non siano state messe a disposizione dei consumatori informazioni chiare e complete circa l'inapplicabilità delle disposizioni del presente capo.

Note:

[235]L'originario Capo I, comprendente gli articoli da 128 a 135, è stato così sostituito con l'attuale Capo I, comprendente gli articoli da 128 a 135-septies, dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021. Precedentemente la rubrica del presente Capo era la seguente: «Della vendita dei beni di consumo».

[236]Articolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

## Art. 129. Conformità dei beni al contratto<sup>[237]</sup>

### In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Il venditore fornisce al consumatore beni che soddisfano i requisiti di cui ai commi 2 e 3, nonché le previsioni degli articoli 130 e 131 in quanto compatibili, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 132.

2. Per essere conforme al contratto di vendita, il bene deve possedere i seguenti requisiti soggettivi, ove pertinenti:

- a) corrispondere alla descrizione, al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali e possedere la funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche come previste dal contratto di vendita;
- b) essere idoneo ad ogni utilizzo particolare voluto dal consumatore, che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al più tardi al momento della conclusione del contratto di vendita e che il venditore abbia accettato;
- c) essere fornito assieme a tutti gli accessori, alle istruzioni, anche inerenti all'installazione, previsti dal contratto di vendita; e
- d) essere fornito con gli aggiornamenti come previsto dal contratto di vendita.

3. Oltre a rispettare i requisiti soggettivi di conformità, per essere conforme al contratto di vendita il bene deve possedere i seguenti requisiti oggettivi, ove pertinenti:

- a) essere idoneo agli scopi per i quali si impiegano di norma beni dello stesso tipo, tenendo eventualmente conto di altre disposizioni dell'ordinamento nazionale e del diritto dell'Unione, delle norme tecniche o, in mancanza di tali norme tecniche, dei codici di condotta dell'industria applicabili allo specifico settore;
- b) ove pertinente, possedere la qualità e corrispondere alla descrizione di un campione o modello che il venditore ha messo a disposizione del consumatore prima della conclusione del contratto;
- c) ove pertinente essere consegnato assieme agli accessori, compresi imballaggio, istruzioni per l'installazione o altre istruzioni, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere; e,
- d) essere della quantità e possedere le qualità e altre caratteristiche, anche in termini di durabilità, funzionalità, compatibilità e sicurezza, ordinariamente presenti in un bene del medesimo tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e delle dichiarazioni pubbliche fatte dal o per conto del venditore, o da altre persone nell'ambito dei precedenti passaggi della catena di transazioni commerciali, compreso il produttore, in particolare nella pubblicità o nell'etichetta.

Note:

[237]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170](#), che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021](#).

## Art. 130. Obblighi del venditore e condotta del consumatore[238]

### In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Il venditore non è vincolato dalle dichiarazioni pubbliche di cui all'[articolo 129](#), comma 3, lettera d), quando, anche alternativamente, dimostra che:

- a) non era a conoscenza della dichiarazione pubblica in questione e non poteva conoscerla con l'ordinaria diligenza;
- b) la dichiarazione pubblica è stata adeguatamente corretta entro il momento della conclusione del contratto con le stesse modalità, o con modalità simili a quelle con le quali è stata resa;
- c) la decisione di acquistare il bene non è stata influenzata dalla dichiarazione pubblica.

2. Nel caso di beni con elementi digitali, il venditore è obbligato a tenere informato il consumatore sugli aggiornamenti disponibili, anche di sicurezza, necessari al fine di mantenere la conformità di tali beni, e a fornirglieli, nel periodo di tempo:

- a) che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, date la tipologia e la finalità dei beni e degli elementi digitali, e tenendo conto delle circostanze e della natura del contratto, se il contratto di vendita prevede un unico atto di fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale; oppure
- b) indicato all'[articolo 133](#), commi 2 o 3, a seconda dei casi, se il contratto di vendita prevede una fornitura continuativa del contenuto digitale o del servizio digitale nell'arco di un periodo di tempo.

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

- a) il venditore abbia informato il consumatore della disponibilità dell'aggiornamento e delle conseguenze della mancata installazione dello stesso da parte del consumatore; e
- b) la mancata, o errata, installazione dell'aggiornamento da parte del consumatore non sia dovuta a carenze delle istruzioni di installazione fornite dal venditore al consumatore.

4. Non vi è difetto di conformità ai sensi dell'[articolo 129](#), comma 3, e dell'[articolo 130](#), comma 2, se, al momento della conclusione del contratto di vendita, il consumatore era stato specificamente informato del fatto che una caratteristica particolare del bene si discostava dai requisiti oggettivi di conformità previsti da tali norme e il consumatore ha espressamente e separatamente accettato tale scostamento al momento della conclusione del contratto di vendita.

Note:

[238]Articolo modificato dall'[art. 15, commi 1 e 2, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#). Successivamente, il presente articolo è stato così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170](#), che ha

sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021](#).

## Art. 131. Errata installazione dei beni [239]

In vigore dal 10 dicembre 2021

1. L'eventuale difetto di conformità che deriva dall'errata installazione del bene è considerato difetto di conformità del bene se:

- a) l'installazione è prevista dal contratto di vendita ed è stata eseguita dal venditore o sotto la sua responsabilità; oppure
- b) l'installazione, da eseguirsi a carico del consumatore, è stata effettuata dal consumatore e l'errata installazione dipende da carenze nelle istruzioni di installazione fornite dal venditore o, per i beni con elementi digitali, fornite dal venditore o dal fornitore del contenuto digitale o del servizio digitale.

Note:

[239]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170](#), che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021](#).

## Art. 132. Diritti dei terzi [240]

In vigore dal 10 dicembre 2021

1. I rimedi di cui all'articolo 135-bis si estendono ai casi di impedimento o limitazione d'uso del bene venduto in conformità a quanto previsto dagli [articoli 129 e 130](#), conseguenti ad una restrizione derivante dalla violazione di diritti dei terzi, in particolare di diritti di proprietà intellettuale, fatte salve altre disposizioni previste dall'ordinamento giuridico in tema di nullità, annullamento o altre ipotesi di scioglimento del contratto.

Note:

[240]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170](#), che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021](#).

## Art. 133. Responsabilità del venditore[241]

In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene eseguita ai sensi dell'[articolo 61](#) e che si manifesta entro due anni da tale momento. Fermo quanto previsto dall'[articolo 130](#), comma 2, il presente comma si applica anche ai beni con elementi digitali.

2. Nel caso di beni con elementi digitali, quando il contratto di vendita prevede la fornitura continuativa del contenuto digitale o del servizio digitale per un periodo di tempo, il venditore è responsabile anche per qualsiasi difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale che si verifica o si manifesta entro due anni dal momento della consegna dei beni con elementi digitali. Se il contratto prevede una fornitura continuativa per più di due anni, il venditore risponde di qualsiasi difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio

digitale che si verifica o si manifesta nel periodo di tempo durante il quale il contenuto digitale o il servizio digitale deve essere fornito a norma del contratto di vendita.

3. L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive, in ogni caso, nel termine di ventisei mesi dalla consegna del bene; il consumatore, che sia convenuto per l'esecuzione del contratto, può tuttavia far valere sempre i diritti di cui all'articolo 135-bis.

4. Nel caso di beni usati le parti possono limitare la durata della responsabilità di cui ai commi 1 e 2 e il termine di prescrizione di cui al comma 3 ad un periodo di tempo non inferiore ad un anno.

Note:

[241]Articolo così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170](#), che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021](#).

## Art. 134. Diritto di regresso[242]

In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Il venditore finale, quando è responsabile nei confronti del consumatore a causa di un difetto di conformità imputabile ad un'azione o ad un'omissione di una persona nell'ambito dei passaggi precedenti della medesima catena contrattuale distributiva, inclusa l'omissione di fornire gli aggiornamenti per i beni con elementi digitali a norma dell'[articolo 130](#), comma 2, ha diritto di regresso nei confronti della persona o delle persone responsabili nella catena di transazioni commerciali.

2. Il venditore finale che abbia ottemperato ai rimedi esperiti dal consumatore può agire in regresso, entro un anno dall'esecuzione della prestazione, nei confronti del soggetto o dei soggetti responsabili per ottenere la reintegrazione di quanto prestato.

Note:

[242]Articolo corretto da [Comunicato 3 gennaio 2006](#), pubblicato nella G.U. 3 gennaio 2006, n. 2. Successivamente, il presente articolo è stato così sostituito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170](#), che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021](#).

## Art. 135. Onere della prova[243]

In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Salvo prova contraria, si presume che qualsiasi difetto di conformità che si manifesta entro un anno dal momento in cui il bene è stato consegnato esistesse già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità. Il presente comma si applica anche ai beni con elementi digitali.

2. Per i beni con elementi digitali per i quali il contratto di vendita prevede la fornitura continuativa del contenuto digitale o del servizio digitale per un periodo di tempo, l'onere della prova riguardo al fatto che il contenuto digitale o il servizio digitale era conforme entro il periodo di tempo di cui all'[articolo 133](#), comma 2, spetta al venditore per qualsiasi difetto di conformità che si manifesta entro il termine indicato da tale articolo.

Note:

[243]Articolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

## Art. 135-bis. Rimedi<sup>[244]</sup>

### In vigore dal 10 dicembre 2021

1. In caso di difetto di conformità del bene, il consumatore ha diritto al ripristino della conformità, o a ricevere una riduzione proporzionale del prezzo, o alla risoluzione del contratto sulla base delle condizioni stabilite nei seguenti commi.

2. Ai fini del ripristino della conformità del bene, il consumatore può scegliere tra riparazione e sostituzione, purché il rimedio prescelto non sia impossibile o, rispetto al rimedio alternativo, non imponga al venditore costi sproporzionati, tenuto conto di tutte le circostanze e, in particolare, delle seguenti:

- a) il valore che il bene avrebbe in assenza del difetto di conformità;
- b) l'entità del difetto di conformità; e
- c) la possibilità di esperire il rimedio alternativo senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

3. Il venditore può rifiutarsi di rendere conformi i beni se la riparazione e la sostituzione sono impossibili o se i costi che il venditore dovrebbe sostenere sono sproporzionati, tenuto conto di tutte le circostanze, comprese quelle di cui al comma 2, lettere a) e b).

4. Il consumatore ha diritto ad una riduzione proporzionale del prezzo o alla risoluzione del contratto di vendita ai sensi dell'articolo 135-quater nel caso in cui:

- a) il venditore non ha effettuato la riparazione o la sostituzione oppure non ha effettuato la riparazione o la sostituzione, ove possibile, ai sensi dell'articolo 135-ter, commi 1, 2 e 3, oppure ha rifiutato di rendere conformi i beni ai sensi del comma 3;
- b) si manifesta un difetto di conformità, nonostante il tentativo del venditore di ripristinare la conformità del bene;
- c) il difetto di conformità è talmente grave da giustificare l'immediata riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto di vendita; oppure
- d) il venditore ha dichiarato o risulta chiaramente dalle circostanze, che non procederà al ripristino della conformità del bene entro un periodo ragionevole o senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

5. Il consumatore non ha il diritto di risolvere il contratto se il difetto di conformità è solo di lieve entità. L'onere della prova della lieve entità del difetto è a carico del venditore.

6. Il consumatore può rifiutarsi di eseguire il pagamento di qualsiasi parte di prezzo fino a quando il venditore non abbia adempiuto agli obblighi previsti dal presente capo. Restano ferme le disposizioni del codice civile che disciplinano l'eccezione di inadempimento e il concorso del fatto del consumatore.

Note:

[244]Articolo inserito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

## Art. 135-ter. Riparazione o sostituzione<sup>[245]</sup>

In vigore dal 10 dicembre 2021

1. La riparazione o la sostituzione sono effettuate:
  - a) senza spese;
  - b) entro un congruo periodo di tempo dal momento in cui il venditore è stato informato dal consumatore del difetto di conformità; e
  - c) senza notevoli inconvenienti per il consumatore, tenuto conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha voluto il bene.
2. Qualora si debba rimediare al difetto di conformità mediante riparazione o sostituzione dei beni, il consumatore deve metterli a disposizione del venditore. Il venditore riprende i beni sostituiti a proprie spese.
3. Qualora la riparazione richieda la rimozione del bene installato in modo conforme alla natura e allo scopo dello stesso prima che si manifesti il difetto di conformità, o qualora si riveli necessario sostituire il bene, l'obbligo di riparare o sostituire il bene comprende la rimozione del bene non conforme e l'installazione del bene sostitutivo o riparato, oppure l'obbligo di sostenere le spese di rimozione o installazione.
4. Il consumatore non è tenuto a pagare per il normale uso del bene sostituito nel periodo precedente la sostituzione.

Note:

[245]Articolo inserito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

## Art. 135-quater. Riduzione del prezzo e risoluzione del contratto<sup>[246]</sup>

In vigore dal 10 dicembre 2021

1. La riduzione del prezzo è proporzionale alla diminuzione di valore del bene ricevuto dal consumatore rispetto al valore che avrebbe avuto se fosse stato conforme.
2. Il consumatore esercita il diritto alla risoluzione del contratto di vendita mediante una dichiarazione diretta al venditore contenente la manifestazione di volontà di risolvere il contratto di vendita.
3. Se il difetto di conformità riguarda solo alcuni dei beni consegnati a norma del contratto di vendita e sussiste una causa di risoluzione del contratto di vendita ai sensi dell'articolo 135-bis, il consumatore può risolvere il contratto limitatamente ai beni non conformi e a quelli acquistati insieme ai beni non conformi, qualora non sia ragionevolmente presumibile la sussistenza di un interesse del consumatore a mantenere nella propria disponibilità i beni non affetti da vizi

4. Se il consumatore risolve interamente il contratto di vendita o, conformemente al comma 3, limitatamente ad alcuni dei beni consegnati in forza del contratto di vendita:
  - a) il consumatore restituisce il bene al venditore, a spese di quest'ultimo, e
  - b) il venditore rimborsa al consumatore il prezzo pagato per il bene al ricevimento del bene o delle prove fornite dal consumatore in ordine al fatto di aver restituito o spedito il bene.

Note:

[246]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170](#), che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021](#).

## Art. 135-quinquies. Garanzie convenzionali<sup>[247]</sup>

In vigore dal 10 dicembre 2021

1. La garanzia convenzionale vincola chi la offre secondo le modalità indicate nella dichiarazione di garanzia medesima e nella relativa pubblicità disponibile al momento o prima della conclusione del contratto. Secondo le condizioni stabilite nel presente articolo e fatte salve eventuali altre disposizioni applicabili del diritto dell'Unione o nazionale, quando un produttore offre al consumatore una garanzia convenzionale concernente la durabilità di determinati beni nell'arco di un determinato periodo di tempo, il produttore è direttamente responsabile nei confronti del consumatore durante l'intero periodo di durata della garanzia per la riparazione o la sostituzione dei beni in conformità dell'articolo 135-ter. Nella dichiarazione di garanzia convenzionale di durabilità il produttore può offrire al consumatore condizioni più favorevoli. Se le condizioni stabilite nella dichiarazione di garanzia convenzionale sono meno vantaggiose per il consumatore rispetto alle condizioni stabilite nella relativa pubblicità, la garanzia convenzionale vincola secondo le condizioni stabilite nella pubblicità relativa alla garanzia convenzionale, a meno che la pubblicità associata sia stata corretta prima della conclusione del contratto secondo le stesse modalità, o con modalità simili a quelle in cui è stata resa.
2. La dichiarazione di garanzia convenzionale è fornita al consumatore su supporto durevole al più tardi al momento della consegna dei beni. La dichiarazione di garanzia convenzionale è redatta in un linguaggio semplice e comprensibile. Essa comprende i seguenti elementi:
  - a) una dichiarazione chiara che il consumatore dispone per legge, a titolo gratuito, di rimedi per i difetti di conformità nei confronti del venditore e che tali rimedi non sono pregiudicati dalla garanzia convenzionale;
  - b) nome e indirizzo del garante;
  - c) la procedura che il consumatore deve seguire per far valere la garanzia convenzionale;
  - d) la designazione dei beni cui si applica la garanzia convenzionale; e
  - e) le condizioni della garanzia convenzionale.
3. La garanzia deve essere redatta in lingua italiana con caratteri non meno evidenti di quelli di eventuali altre lingue.
4. Il mancato rispetto di quanto previsto dal comma 2 non pregiudica l'efficacia vincolante della garanzia convenzionale per il garante.

Note:

[247]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170](#), che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021](#).

## Art. 135-sexies. Carattere imperativo delle disposizioni[248]

In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Salvo quanto altrimenti disposto dal presente capo, è nullo ogni patto, anteriore alla comunicazione al venditore del difetto di conformità, volto ad escludere o limitare a danno del consumatore, anche in modo indiretto, i diritti riconosciuti dal presente capo. La nullità può essere fatta valere solo dal consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice.
2. Il venditore può sempre offrire al consumatore condizioni contrattuali di maggior tutela rispetto a quanto previsto dalle disposizioni del presente capo.
3. E' nulla ogni clausola contrattuale che, prevedendo l'applicabilità al contratto di una legislazione di uno Stato non appartenente all'Unione europea, abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione assicurata dal presente capo, laddove il contratto presenti uno stretto collegamento con il territorio di uno Stato membro dell'Unione europea.

Note:

[248]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170](#), che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021](#).

## Art. 135-septies. Tutela in base ad altre disposizioni[249]

In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Per quanto non previsto dal presente capo, si applicano le disposizioni del codice civile in tema di formazione, validità ed efficacia dei contratti, comprese le conseguenze della risoluzione del contratto e il diritto al risarcimento del danno.
2. Per gli aspetti disciplinati dal presente capo non si applicano altre disposizioni aventi l'effetto di garantire al consumatore un diverso livello di tutela.

Note:

[249]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170](#), che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021](#).

Capo I-bis

## Dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali [250]

## Art. 135-octies. Ambito di applicazione e definizioni [251]

In vigore dal 11 dicembre 2021

1. Il presente capo disciplina taluni aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali conclusi tra consumatore e professionista, fra i quali la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale al contratto, i rimedi in caso di difetto di conformità

al contratto o di mancata fornitura, le modalità di esercizio degli stessi, nonché la modifica del contenuto digitale o del servizio digitale.

2. Ai fini del presente capo si intende per:

a) contenuto digitale: i dati prodotti e forniti in formato digitale;

b) servizio digitale:

1) un servizio che consente al consumatore di creare, trasformare, archiviare i dati o di accedervi in formato digitale; oppure

2) 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;

c) 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;

d) 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 dal presente capo;

e) professionista: qualsiasi persona fisica o giuridica, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto pubblico o privato, ovvero un suo intermediario, che agisca per finalità che rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, in relazione ai contratti oggetto dal presente capo, ivi compreso il fornitore di piattaforme se agisce per finalità che rientrano nel quadro della sua attività e in quanto controparte contrattuale del consumatore per la fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali;

f) consumatore: la persona fisica di cui all'[articolo 3](#), comma 1, lettera a);

g) prezzo: la somma di denaro o una rappresentazione digitale del valore dovuto come corrispettivo per la fornitura di contenuto digitale o di servizio digitale;

h) dati personali: i dati personali quali definiti all'[articolo 4, punto 1](#)), [del regolamento \(UE\) 2016/679](#);

i) 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;

l) 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;

m) funzionalità: la capacità del contenuto digitale o del servizio digitale di svolgere tutte le sue funzioni in considerazione del suo scopo;

n) 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;

- o) supporto durevole: ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista 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.
3. Le disposizioni del presente capo si applicano a qualsiasi contratto in cui il professionista fornisce, o si obbliga a fornire, un contenuto digitale o un servizio digitale al consumatore e il consumatore corrisponde un prezzo o si obbliga a corrispondere un prezzo.
4. Le disposizioni del presente capo si applicano altresì nel caso in cui il professionista fornisce o si obbliga a fornire un contenuto digitale o un servizio digitale al consumatore e il consumatore fornisce o si obbliga a fornire dati personali al professionista, fatto salvo il caso in cui i dati personali forniti dal consumatore siano trattati esclusivamente dal professionista ai fini della fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale a norma del presente capo o per consentire l'assolvimento degli obblighi di legge cui è soggetto il professionista e quest'ultimo non tratti tali dati per scopi diversi da quelli previsti.
5. Le disposizioni del presente capo si applicano anche se il contenuto digitale o il servizio digitale è sviluppato secondo le specifiche indicazioni del consumatore.
6. Fatti salvi gli articoli 135-decies, commi 1 e 2, e 135-septiesdecies, le disposizioni del presente capo si applicano anche al supporto materiale che funge esclusivamente da vettore di contenuto digitale.

Note:

[250]Il Capo I-bis, comprendente gli articoli da 135-octies a 135-vicies ter, è stato inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173](#); per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021](#).

[251]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173](#), che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021](#).

## Art. 135-novies. Esclusioni [252]

### In vigore dal 11 dicembre 2021

1. Le disposizioni del presente capo non si applicano ai contenuti digitali o ai servizi digitali incorporati o interconnessi con beni di cui all'articolo 135-octies, comma 2, lettera c), e che sono forniti con il bene ai sensi di un contratto di vendita relativo a tali beni, indipendentemente dal fatto che detti contenuti digitali o servizi digitali siano forniti dal venditore o da un terzo. Quando è dubbio che la fornitura del contenuto digitale incorporato o interconnesso o servizio digitale incorporato o interconnesso faccia parte del contratto di vendita, si presume che il contenuto digitale o il servizio digitale incorporato o interconnesso rientri nel contratto di vendita del bene.
2. Le disposizioni del presente capo non si applicano ai contratti concernenti:
- a) la fornitura di servizi diversi dai servizi digitali, indipendentemente dal fatto che il professionista 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 di assistenza sanitaria, per i servizi prestati da professionisti sanitari a pazienti, al fine di valutare, mantenere o ristabilire il loro stato di salute, ivi compresa la prescrizione, la somministrazione e la fornitura di medicinali e dispositivi medici, sia essa fornita o meno attraverso le strutture di assistenza sanitaria;
- d) servizi di gioco d'azzardo, vale a dire servizi che implicano una posta di valore pecuniario in giochi di fortuna, compresi quelli con un elemento di abilità, come le lotterie, i giochi d'azzardo nei 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, vale a dire qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, assicurativa, servizi pensionistici individuali, di investimento o di pagamento;
- f) software offerto dal professionista sulla base di una licenza libera e aperta, in cui il consumatore non corrisponde un prezzo e i dati personali forniti dal consumatore stesso sono trattati esclusivamente dal professionista 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 da enti pubblici, a norma della direttiva 2019/1024 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico.

3. Fatto salvo quanto previsto dal comma 1, qualora un singolo contratto tra professionista e consumatore comprenda in un unico pacchetto elementi di fornitura di contenuto digitale o di un servizio digitale ed elementi relativi alla fornitura di altri beni o servizi, le disposizioni del presente capo si applicano unicamente agli elementi del contratto che riguardano il contenuto digitale o il servizio digitale. L'articolo 135-vicies semel non si applica se un pacchetto di servizi o di servizi e apparecchiature disciplinato dal codice europeo delle comunicazioni elettroniche include elementi:

- a) di un servizio di comunicazione elettronica a disposizione del pubblico che fornisce accesso a Internet, ovvero connettività a praticamente tutti i punti finali di Internet, a prescindere dalla tecnologia di rete e dalle apparecchiature terminali utilizzate;
- b) o di un servizio di comunicazioni interpersonale che si connette a risorse di numerazione assegnate pubblicamente - ossia uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale - o consente la comunicazione con uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale.

4. Se il consumatore ha il diritto di risolvere qualsiasi elemento del pacchetto di cui al comma 3 prima della scadenza contrattuale concordata per ragioni di mancata conformità al contratto o di mancata fornitura, ha diritto di risolvere il contratto in relazione a tutti gli elementi del pacchetto.

5. In caso di conflitto tra le disposizioni del presente capo e una disposizione di un altro atto dell'Unione che disciplina uno specifico settore o oggetto, la disposizione di tale altro atto dell'Unione e quelle nazionali di recepimento prevalgono su quelle del presente capo.
6. Le disposizioni nazionali e quelle del diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali, in particolare quanto previsto dal regolamento (UE) 2016/679, nonché dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 e dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, si applicano a qualsiasi dato personale trattato in relazione ai contratti di cui all'articolo 135-octies, comma 3. In caso di conflitto tra le disposizioni del presente capo e quelle del diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali, prevalgono queste ultime.
7. Le disposizioni del presente capo non pregiudicano il diritto dell'Unione e nazionale sul diritto d'autore e sui diritti connessi.

Note:

[252]Articolo inserito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173, che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021.

## Art. 135-decies. Fornitura di contenuto digitale o servizio digitale e conformità al contratto [253]

In vigore dal 11 dicembre 2021

1. Il professionista fornisce il contenuto digitale o il servizio digitale al consumatore. Salvo diverso accordo tra le parti, il professionista fornisce il contenuto digitale o il servizio digitale al consumatore senza ritardo ingiustificato dopo la conclusione del contratto.
2. Il professionista 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 a tal fine dal consumatore;
  - b) il servizio digitale è reso accessibile al consumatore o a un impianto fisico o virtuale scelto all'uopo dal consumatore.
3. Il professionista fornisce al consumatore beni che soddisfano i requisiti di cui ai commi 4 e 5, nonché quelli di cui agli articoli 135-undecies e 135-duodecies in quanto compatibili, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 135-terdecies.
4. Per essere conforme al contratto il contenuto digitale o il servizio digitale deve possedere i seguenti requisiti soggettivi, ove pertinenti:
  - a) corrispondere alla descrizione, alla quantità e alla qualità previste dal contratto e presentare funzionalità, compatibilità, interoperabilità e le altre caratteristiche previste dal contratto;
  - b) essere idoneo ad ogni uso particolare voluto dal consumatore e che è stato da questi portato a conoscenza del professionista al più tardi al momento della conclusione del contratto e che il professionista ha accettato;
  - c) essere fornito con tutti gli accessori, le istruzioni, anche in merito all'installazione e l'assistenza ai clienti, come previsti dal contratto; e
  - d) essere aggiornato come previsto dal contratto.

5. Oltre a rispettare i requisiti soggettivi di conformità, il bene per essere conforme al contratto di vendita deve possedere i seguenti requisiti oggettivi, ove pertinenti:

a) essere 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) essere della quantità e presentare 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 dei precedenti passaggi della catena contrattuale distributiva, soprattutto nei messaggi pubblicitari e nell'etichettatura, a meno che il professionista non dimostri, anche alternativamente, che:

1) non era a conoscenza e non poteva ragionevolmente essere a conoscenza della dichiarazione pubblica in questione;

2) 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

3) la decisione di acquistare il contenuto digitale o il servizio digitale non poteva essere influenzata dalla dichiarazione pubblica;

c) ove pertinente, essere fornito assieme agli eventuali accessori e istruzioni che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere; e

d) essere conforme all'eventuale versione di prova o anteprima del contenuto digitale o del servizio digitale messa a disposizione dal professionista prima della conclusione del contratto.

Note:

[253] Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173](#), che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021](#).

## Art. 135-undecies. Obblighi del professionista e condotta del consumatore [254]

In vigore dal 11 dicembre 2021

1. Il professionista è obbligato a tenere informato il consumatore sugli aggiornamenti disponibili, anche di sicurezza, necessari al fine di mantenere la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale, e a fornirglieli, 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.

2. Se il consumatore non installa entro un congruo termine gli aggiornamenti forniti dal professionista ai sensi del comma 1, il professionista non è responsabile per qualsiasi difetto di conformità derivante unicamente dalla mancanza dell'aggiornamento pertinente, a condizione che:
  - a) il professionista abbia informato il consumatore della disponibilità dell'aggiornamento e delle 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 è dovuta a carenze delle istruzioni di installazione fornite dal professionista.
3. Se il contratto prevede che il contenuto digitale o il servizio digitale sia fornito in modo continuativo per un determinato periodo di tempo, l'obbligo di assicurare la conformità del contenuto digitale o il servizio digitale permane per l'intera durata di tale periodo.
4. Non vi è difetto di conformità ai sensi del comma 1 o dell'articolo 135-decies, comma 5, 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 da tali disposizioni e il consumatore ha espressamente e separatamente accettato tale scostamento al momento della conclusione del contratto.
5. 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.

Note:

[254]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173](#), che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021](#).

## Art. 135-duodecies. Errata integrazione del contenuto digitale o del servizio digitale [255]

In vigore dal 11 dicembre 2021

1. L'eventuale difetto di conformità che deriva 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 dal professionista o sotto la sua responsabilità; oppure
  - b) il contenuto digitale o il servizio digitale richiedeva integrazione da parte del consumatore e l'errata integrazione è dovuta a una carenza delle istruzioni di integrazione fornite dal professionista.

Note:

[255]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173](#), che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021](#).

## Art. 135-terdecies. Diritti dei terzi [256]

In vigore dal 11 dicembre 2021

1. I rimedi di cui all'articolo 135-octiesdecies si estendono ai casi di impedimento o limitazione d'uso del contenuto o del servizio digitale in conformità a quanto previsto dall'articolo 135-decies, commi 4 e 5, conseguenti ad una restrizione derivante dalla violazione di diritti dei terzi, in particolare di diritti di proprietà intellettuale, fatte salve altre disposizioni previste dall'ordinamento giuridico in tema di nullità, annullamento o altre ipotesi di scioglimento del contratto.

Note:

[256]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173](#), che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021](#).

## Art. 135-quaterdecies. Responsabilità del professionista [257]

In vigore dal 11 dicembre 2021

1. Il professionista è responsabile per la mancata fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale conformemente all'articolo 135-decies, commi 1 e 2.

2. Qualora un contratto preveda un unico atto di fornitura o una serie di singoli atti di fornitura, il professionista è responsabile per qualsiasi difetto di conformità a norma degli articoli 135-decies, commi 4 e 5, 135-undecies, 135-duodecies e 135-quindecies, esistente al momento della fornitura, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 135-undecies, comma 1, lettera b).

3. Il professionista è responsabile solamente per i difetti di conformità che si manifestano entro due anni a decorrere dal momento della fornitura, fatto salvo l'articolo 135-undecies, comma 1, lettera b).

4. L'azione diretta a far valere i difetti sussistenti al momento della fornitura e non dolosamente occultati dal professionista si prescrive, in ogni caso, nel termine di ventisei mesi da tale momento, ove risultino evidenti entro tale termine.

5. Se il contratto prevede la fornitura continuativa per un periodo di tempo, il professionista risponde di un difetto di conformità, a norma degli articoli 135-decies, commi 4 e 5, 135-undecies e 135-duodecies se il difetto 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.

6. L'azione diretta a far valere i difetti emersi nel corso della fornitura e non dolosamente occultati dal professionista si prescrive, in ogni caso, nel termine di ventisei mesi dall'ultimo atto di fornitura.

Note:

[257]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173](#), che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021](#).

## Art. 135-quindecies. Diritto di regresso [258]

In vigore dal 11 dicembre 2021

1. Il professionista, quando è responsabile nei confronti del consumatore a causa della mancata fornitura di un contenuto digitale o di un servizio digitale o per l'esistenza di un difetto di conformità imputabile ad un'azione o ad un'omissione di una persona nell'ambito dei passaggi precedenti della medesima catena contrattuale distributiva ha diritto di regresso nei confronti del soggetto o dei soggetti responsabili facenti parte della suddetta catena distributiva.
2. Il professionista che abbia ottemperato ai rimedi esperiti dal consumatore può agire, entro un anno dall'esecuzione della prestazione, in regresso nei confronti del soggetto o dei soggetti responsabili per ottenere la reintegrazione di quanto prestato.

Note:

[258] Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173](#), che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021](#).

## Art. 135-sexiesdecies. Onere della prova [259]

In vigore dal 11 dicembre 2021

1. L'onere della prova riguardo al fatto se il contenuto digitale o il servizio digitale sia stato fornito in conformità dell'articolo 135-decies, commi 1 e 2, è a carico del professionista.
2. Nei casi di cui all'articolo 135-quaterdecies, comma 2, l'onere della prova della conformità al contratto del contenuto digitale o del servizio digitale al momento della fornitura è a carico del professionista 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 135-quaterdecies, comma 5, l'onere della prova della conformità al contratto del contenuto digitale o il servizio digitale durante il periodo di tempo in cui avviene la fornitura è a carico del professionista per un difetto di conformità che si manifesta entro tale periodo.
4. I commi 2 e 3 non si applicano se il professionista dimostra che l'ambiente digitale del consumatore non è compatibile con i requisiti tecnici del contenuto digitale o del servizio digitale e se ha informato il consumatore di tali requisiti in modo chiaro e comprensibile prima della conclusione del contratto.
5. Il consumatore collabora con il professionista 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 dall'articolo 135-quaterdecies, commi 2 o 5, a seconda dei casi, risiede nell'ambiente digitale del consumatore. L'obbligo di collaborazione è limitato ai mezzi tecnicamente disponibili che siano meno intrusivi per il consumatore. Se il consumatore non collabora e se il professionista ha informato il consumatore dei requisiti inerenti il necessario ambiente digitale 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 135-quaterdecies, commi 2 e 5 è a carico del consumatore.

Note:

[259]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173](#), che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021](#).

## Art. 135-septiesdecies. Rimedio per la mancata fornitura [260]

In vigore dal 11 dicembre 2021

1. Se il professionista ha omesso di fornire il contenuto digitale o il servizio digitale conformemente all'articolo 135-decies, commi 1 e 2, il consumatore invita il professionista a fornire il contenuto digitale o il servizio digitale. Se il professionista omette nuovamente di fornire il contenuto digitale o il servizio digitale entro un termine congruo oppure entro un ulteriore termine espressamente concordato dalle parti, il consumatore ha il diritto di risolvere il contratto.
2. Il comma 1 non trova applicazione e il consumatore ha il diritto di risolvere immediatamente il contratto se:
  - a) il professionista ha dichiarato, o risulta altrettanto chiaramente dalle circostanze, che non fornirà il contenuto digitale o il servizio digitale;
  - b) il consumatore e il professionista 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 il professionista omette di fornire il contenuto digitale o il servizio digitale entro o in tale momento.
3. Se il consumatore risolve il contratto a norma dei commi 1 e 2, si applicano le disposizioni previste dagli articoli da 135-noviesdecies a 135-vicies.

Note:

[260]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173](#), che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021](#).

## Art. 135-octiesdecies. Rimedi per difetti di conformità [261]

In vigore dal 11 dicembre 2021

1. In caso di difetto di conformità del bene, il consumatore ha diritto al ripristino della conformità, o a ricevere una congrua riduzione 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 al professionista costi che sarebbero sproporzionati, tenuto conto di tutte le circostanze del caso e, in particolare, delle seguenti:
  - a) il valore che il contenuto digitale o servizio digitale avrebbe in assenza di difetto di conformità; e
  - b) l'entità del difetto di conformità.
3. Il professionista rende il contenuto digitale o il servizio digitale conforme ai sensi del comma 2, entro un congruo termine a partire dal momento in cui è stato informato dal

consumatore in merito al difetto di conformità, senza spese e senza notevoli inconvenienti per il consumatore, tenuto conto della natura del contenuto digitale o del servizio digitale e dell'uso che il consumatore intendeva farne.

4. Il consumatore ha diritto a una riduzione proporzionale del prezzo a norma del comma 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 comma 6, in uno dei casi seguenti:

- a) il rimedio del ripristino della conformità del contenuto digitale o del servizio digitale è impossibile o sproporzionato ai sensi del comma 2;
- b) il professionista non ha ripristinato la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale ai sensi del comma 3;
- c) si manifesta un difetto di conformità, nonostante il tentativo del professionista 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) il professionista ha dichiarato, o risulta altrettanto chiaramente dalle circostanze, che non procederà al ripristino della conformità del contenuto digitale o del servizio digitale entro un congruo termine o senza notevoli inconvenienti 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 se fosse stato conforme. Se il contratto stabilisce che il contenuto digitale o il servizio digitale deve essere fornito per un determinato periodo di tempo in cambio del 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 in cambio del pagamento di un prezzo, il consumatore non ha diritto di risolvere il contratto se il difetto di conformità è di lieve entità. L'onere della prova riguardo al fatto che il difetto di conformità è di lieve entità è a carico del professionista.

Note:

[261]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173](#), che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021](#).

## Art. 135-noviesdecies. Risoluzione del contratto [262]

### In vigore dal 11 dicembre 2021

1. Il consumatore esercita il diritto alla risoluzione del contratto mediante una dichiarazione al venditore in cui manifesta la volontà di risolvere il contratto.

2. In caso di risoluzione del contratto il professionista 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 in cambio del 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, il professionista rimborsa al consumatore solo la parte 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 relativa al periodo di durata del contratto rimanente se il contratto non fosse stato risolto.

3. Per quanto riguarda i dati personali del consumatore, il professionista è tenuto a rispettare gli obblighi derivanti dal regolamento (UE) 2016/679 nonché dal decreto legislativo n. 101 del 2018.

4. Il professionista 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 dal professionista, 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 dal professionista;
- b) si riferisca solamente all'attività del consumatore nell'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale fornito dal professionista;
- c) sia stato aggregato dal professionista ad altri dati e non possa essere disaggregato o 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.

5. Ad eccezione delle situazioni di cui al comma 4, lettere a), b) o c), il professionista 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 dal professionista. Il consumatore ha il diritto di recuperare dal professionista tali contenuti digitali gratuitamente e senza impedimenti, entro un congruo lasso di tempo e in un formato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.

6. Il professionista 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 comma 5.

7. 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.

8. Se il contenuto digitale è stato fornito su un supporto materiale, il consumatore lo restituisce al professionista, su richiesta e a spese di quest'ultimo, senza indebito ritardo. Se il professionista decide di chiedere la restituzione del supporto materiale, è tenuto a presentare la richiesta entro quattordici giorni a decorrere dal giorno in cui il professionista è stato informato della decisione del consumatore di risolvere il contratto.

9. 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.

Note:

[262]Articolo inserito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173, che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021.

## Art. 135-vicies. Rimborso al consumatore [263]

In vigore dal 11 dicembre 2021

1. Eventuali rimborsi dovuti al consumatore dal professionista a norma dell'articolo 135-octiesdecies, commi 4 e 5, o dell'articolo 135-noviesdecies, comma 2, dovuti alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto sono effettuati senza ritardo ingiustificato e, in ogni caso, entro quattordici giorni dal giorno in cui il professionista è informato della decisione del consumatore di esercitare il diritto del consumatore a una riduzione di prezzo o il suo diritto alla risoluzione dal contratto.
2. Il professionista 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. Il professionista non impone al consumatore alcuna commissione in relazione al rimborso.

Note:

[263]Articolo inserito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173, che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021.

## Art. 135-vicies semel. Modifica del contenuto digitale o del servizio digitale [264]

In vigore dal 11 dicembre 2021

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, il professionista 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 135-decies, commi 4 e 5, e 135-undecies, se sono soddisfatte le condizioni seguenti:
  - a) il contratto consente tale modifica e ne fornisce una motivazione valida;
  - b) tale modifica è realizzata senza costi aggiuntivi per il consumatore;
  - c) il consumatore è informato in modo chiaro e comprensibile della modifica; e
  - d) nei casi di cui al comma 2, il consumatore è informato, con un anticipo ragionevole su un supporto durevole, sulle modalità e il momento in cui viene effettuata la modifica, nonché circa il suo diritto di recedere dal contratto conformemente al comma 2 o circa la possibilità di mantenere il contenuto digitale o il servizio digitale senza tale modifica secondo quanto previsto al comma 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 trenta giorni dalla data di ricevimento dell'informazione o, se successivo, dal momento in cui il contenuto digitale o il servizio digitale è stato modificato dal professionista.

3. Se il consumatore recede dal contratto conformemente al comma 2 del presente articolo, si applicano gli articoli 135-noviesdecies e 135-vicies.

4. I commi 2 e 3 del presente articolo non si applicano se il professionista ha consentito che, senza costi aggiuntivi, il consumatore mantenga il contenuto digitale o il servizio digitale senza modifica e se è preservata la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale.

Note:

[264]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173](#), che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021](#).

## Art. 135-vicies bis. Carattere imperativo delle disposizioni [265]

In vigore dal 11 dicembre 2021

1. Salvo quanto altrimenti disposto dal presente capo, è nullo ogni patto, anteriore alla comunicazione al professionista del difetto di conformità, o dell'informazione del consumatore da parte del professionista circa la modifica del contenuto digitale o del servizio digitale, volto ad escludere o limitare a danno del consumatore, anche in modo indiretto, i diritti riconosciuti dal presente capo. La nullità può essere fatta valere solo dal consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice.

2. Il professionista può sempre offrire al consumatore condizioni contrattuali di maggior tutela rispetto a quanto previsto dalle disposizioni del presente capo.

3. È nulla ogni clausola contrattuale che, prevedendo l'applicabilità al contratto di una legislazione di uno Stato non appartenente all'Unione europea, abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione assicurata dal presente capo, laddove il contratto presenti uno stretto collegamento con il territorio di uno Stato membro dell'Unione europea.

Note:

[265]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173](#), che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021](#).

## Art. 135-vicies ter. Tutela in base ad altre disposizioni [266]

In vigore dal 11 dicembre 2021

1. Per quanto non previsto dal presente capo, si applicano le disposizioni del codice civile in tema di formazione, validità ed efficacia dei contratti, comprese le conseguenze della risoluzione del contratto e il diritto al risarcimento del danno.

2. Per gli aspetti disciplinati dal presente capo non si applicano altre disposizioni aventi l'effetto di garantire al consumatore un livello di tutela diverso.

Note:

[266]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 173](#), che ha inserito l'intero Capo I-bis; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 173/2021](#).

# ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E ACCESSO ALLA GIUSTIZIA

## Titolo I

### LE ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE A LIVELLO NAZIONALE

#### Art. 136. Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti

In vigore dal 3 settembre 2015

1. È istituito presso il Ministero dello sviluppo economico il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, di seguito denominato: «Consiglio».[267]

2. Il Consiglio, che si avvale, per le proprie iniziative, della struttura e del personale del Ministero dello sviluppo economico, è composto dai rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti inserite nell'elenco di cui all'[articolo 137](#) e da un rappresentante designato dalla Conferenza di cui all'[articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281](#) ed è presieduto dal Ministro dello sviluppo economico o da un suo delegato. Il Consiglio è nominato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro dello sviluppo economico, e dura in carica tre anni. [267] [268]

3. Il Consiglio invita alle proprie riunioni rappresentanti delle associazioni di tutela ambientale riconosciute e delle associazioni nazionali delle cooperative dei consumatori. Possono altresì essere invitati i rappresentanti di enti ed organismi che svolgono funzioni di regolamentazione o di normazione del mercato, delle categorie economiche e sociali interessate, delle pubbliche amministrazioni competenti, nonché esperti delle materie trattate.

4. E' compito del Consiglio:

- a) esprimere pareri, ove richiesto, sugli schemi di atti normativi che riguardino i diritti e gli interessi dei consumatori e degli utenti;
- b) formulare proposte in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, anche in riferimento ai programmi e alle politiche comunitarie;
- c) promuovere studi, ricerche e conferenze sui problemi del consumo e sui diritti dei consumatori e degli utenti, ed il controllo della qualità e della sicurezza dei prodotti e dei servizi;
- d) elaborare programmi per la diffusione delle informazioni presso i consumatori e gli utenti;
- e) favorire iniziative volte a promuovere il potenziamento dell'accesso dei consumatori e degli utenti ai mezzi di giustizia previsti per la soluzione delle controversie;
- f) favorire ogni forma di raccordo e coordinamento tra le politiche nazionali e regionali in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, assumendo anche iniziative dirette a promuovere la più ampia rappresentanza degli interessi dei consumatori e degli utenti nell'ambito delle autonomie locali. A tale fine il presidente convoca una volta all'anno una sessione a carattere programmatico cui partecipano di diritto i presidenti degli organismi rappresentativi dei consumatori e degli utenti previsti dagli ordinamenti regionali e delle province autonome di Trento e di Bolzano;

- g) stabilire rapporti con analoghi organismi pubblici o privati di altri Paesi e dell'Unione europea;
- h) segnalare alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica, eventuali difficoltà, impedimenti od ostacoli, relativi all'attuazione delle disposizioni in materia di semplificazione procedimentale e documentale nelle pubbliche amministrazioni. Le segnalazioni sono verificate dal predetto Dipartimento anche mediante l'Ispettorato della funzione pubblica e l'Ufficio per l'attività normativa e amministrativa di semplificazione delle norme e delle procedure.

Note:

[267]Comma così modificato dall'art. 1, comma 5, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

[268]Per il rinnovo del Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti (C.N.C.u.) vedi, per il triennio 2012-2015, il D.P.C.M. 12 luglio 2012.

## Art. 137. Elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale [270] [271]

In vigore dal 3 settembre 2015

1. Presso il Ministero dello sviluppo economico è istituito l'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale.[269]
2. L'iscrizione nell'elenco è subordinata al possesso, da comprovare con la presentazione di documentazione conforme alle prescrizioni e alle procedure stabilite con decreto del Ministro dello sviluppo economico, dei seguenti requisiti:
  - a) avvenuta costituzione, per atto pubblico o per scrittura privata autenticata, da almeno tre anni e possesso di uno statuto che sancisca un ordinamento a base democratica e preveda come scopo esclusivo la tutela dei consumatori e degli utenti, senza fine di lucro;
  - b) tenuta di un elenco degli iscritti, aggiornato annualmente con l'indicazione delle quote versate direttamente all'associazione per gli scopi statutari;
  - c) numero di iscritti non inferiore allo 0,5 per mille della popolazione nazionale e presenza sul territorio di almeno cinque regioni o province autonome, con un numero di iscritti non inferiore allo 0,2 per mille degli abitanti di ciascuna di esse, da certificare con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà resa dal legale rappresentante dell'associazione con le modalità di cui agli articoli 46 e seguenti del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;
  - d) elaborazione di un bilancio annuale delle entrate e delle uscite con indicazione delle quote versate dagli associati e tenuta dei libri contabili, conformemente alle norme vigenti in materia di contabilità delle associazioni non riconosciute;
  - e) svolgimento di un'attività continuativa nei tre anni precedenti;
  - f) non avere i suoi rappresentanti legali subito alcuna condanna, passata in giudicato, in relazione all'attività dell'associazione medesima, e non rivestire i medesimi rappresentanti la qualifica di imprenditori o di amministratori di imprese di produzione e servizi in qualsiasi forma costituite, per gli stessi settori in cui opera l'associazione.[269] [273]

3. Alle associazioni dei consumatori e degli utenti è preclusa ogni attività di promozione o pubblicità commerciale avente per oggetto beni o servizi prodotti da terzi ed ogni connessione di interessi con imprese di produzione o di distribuzione.
4. Il Ministero dello sviluppo economico provvede annualmente all'aggiornamento dell'elenco.[269] [272]
5. All'elenco di cui al presente articolo possono iscriversi anche le associazioni dei consumatori e degli utenti operanti esclusivamente nei territori ove risiedono minoranze linguistiche costituzionalmente riconosciute, in possesso dei requisiti di cui al comma 2, lettere a), b), d), e) e f), nonché con un numero di iscritti non inferiore allo 0,5 per mille degli abitanti della regione o provincia autonoma di riferimento, da certificare con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà resa dal legale rappresentante dell'associazione con le modalità di cui agli articoli 46 e seguenti del citato testo unico, di cui al decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 2000.
6. Il Ministero dello sviluppo economico comunica alla Commissione europea l'elenco di cui al comma 1, comprensivo anche degli enti di cui all'articolo 139, comma 2, nonché i relativi aggiornamenti al fine dell'iscrizione nell'elenco degli enti legittimati a proporre azioni inibitorie a tutela degli interessi collettivi dei consumatori istituito presso la stessa Commissione europea.[269]

Note:

[269]Comma così modificato dall'art. 1, comma 5, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

[270]A norma dell'art. 4, comma 4, D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 28 ogni rinvio all'elenco di cui al presente articolo, effettuato da norme di rango primario e secondario, deve intendersi esteso alla sezione speciale istituita dall'articolo 140-quinquies, comma 1, del presente provvedimento solo se espressamente previsto.

[271]Vedi, anche, la lettera d) del comma 1 dell'art. 10-sexies, D.L. 30 dicembre 2009, n. 194, convertito, con modificazioni, dalla L. 26 febbraio 2010, n. 25.

[272]Per l'aggiornamento dell'elenco delle associazioni dei consumatori e utenti, di cui al presente comma, vedi:

- l'art. unico, Decreto 2 dicembre 2005;
- l'art. unico, Decreto 27 novembre 2006;
- l'art. unico, Decreto 14 febbraio 2008;
- l'art. unico, Decreto 5 novembre 2008;
- l'art. unico, Decreto 21 dicembre 2009;
- l'art. unico, Decreto 17 dicembre 2010;
- l'art. unico, Decreto 14 dicembre 2011;
- l'art. unico, Decreto 17 dicembre 2012;
- l'art. unico, Decreto 19 dicembre 2013;
- l'art. unico, Decreto 22 dicembre 2014;
- l'art. unico, Decreto 21 dicembre 2015;
- l'art. unico, Decreto 30 novembre 2016;

- l'[art. unico, Decreto 15 novembre 2017](#).

[273]In attuazione di quanto disposto dal presente comma vedi il [D.M. 21 dicembre 2012, n. 260](#).

## Art. 138. Agevolazioni e contributi [274] [275]

Abrogato dal 1 gennaio 2019

[ 1. *Le agevolazioni e i contributi previsti dalla [legge 5 agosto 1981, n. 416](#), e successive modificazioni, in materia di disciplina delle imprese editrici e provvidenze per l'editoria, sono estesi, con le modalità ed i criteri di graduazione definiti con apposito decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, alle attività editoriali delle associazioni iscritte nell'elenco di cui all'[articolo 137](#). ]*

Note:

[274]Articolo abrogato dall'[art. 32, comma 1, lett. m\), D.Lgs. 15 maggio 2017, n. 70](#), a decorrere dal 1° gennaio 2019.

[275]Per particolari disposizioni relative ai contributi per l'anno 2009, vedi l'[art. 10-sexies, comma 1, lett. d\), D.L. 30 dicembre 2009, n. 194](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 26 febbraio 2010, n. 25](#).

### Titolo II

## ACCESSO ALLA GIUSTIZIA[276]

## Art. 139. Legittimazione ad agire [282] [283]

Abrogato dal 19 maggio 2021

[ 1. *Le associazioni dei consumatori e degli utenti inserite nell'elenco di cui all'[articolo 137](#) sono legittimate ad agire, ai sensi dell'[articolo 140](#), a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti. Oltre a quanto disposto dall'[articolo 2](#), le dette associazioni sono legittimate ad agire nelle ipotesi di violazione degli interessi collettivi dei consumatori contemplati nelle materie disciplinate dal presente codice, nonché dalle seguenti disposizioni legislative[277]:*

a) *[legge 6 agosto 1990, n. 223](#), e successive modificazioni, ivi comprese quelle di cui al testo unico della radiotelevisione, di cui al [decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177](#), e [legge 30 aprile 1998, n. 122](#), concernenti l'esercizio delle attività televisive[278];*

b) *[decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 541](#), come modificato dal [decreto legislativo 18 febbraio 1997, n. 44](#), e [legge 14 ottobre 1999, n. 362](#), concernente la pubblicità dei medicinali per uso umano;*

b-bis) *[decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59](#), recante attuazione della [direttiva 2006/123/CE](#) relativa ai servizi nel mercato interno;[279]*

b-ter) *[regolamento \(UE\) n. 524/2013](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione delle controversie online per i consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori);[280]*

*b-quater) regolamento (UE) 2018/302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 febbraio 2018, recante misure volte a impedire i blocchi geografici ingiustificati e altre forme di discriminazione basate sulla nazionalità, sul luogo di residenza o sul luogo di stabilimento dei clienti nell'ambito del mercato interno*[281].

2. *Gli organismi pubblici indipendenti nazionali e le organizzazioni riconosciuti in altro Stato dell'Unione europea ed inseriti nell'elenco degli enti legittimati a proporre azioni inibitorie a tutela degli interessi collettivi dei consumatori, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale delle Comunità europee, possono agire, ai sensi del presente articolo e secondo le modalità di cui all'articolo 140, nei confronti di atti o comportamenti lesivi per i consumatori del proprio Paese, posti in essere in tutto o in parte sul territorio dello Stato. ]*

Note:

[276]Rubrica così sostituita dall'[art. 2, comma 449, L. 24 dicembre 2007, n. 244](#).

Tale disposizione diventa efficace:

- a decorrere dal 29 giugno 2008, ai sensi di quanto disposto dal [comma 447 del predetto art. 2, L. 244/2007](#);
- a decorrere dal 1° gennaio 2009, ai sensi di quanto disposto dal medesimo [art. 2, comma 447, L. 244/2007](#), come modificato dall'[art. 36, comma 1, D.L. 25 giugno 2008, n. 112](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 6 agosto 2008, n. 133](#);
- a decorrere dal 1° luglio 2009, ai sensi di quanto disposto dal medesimo [art. 2, comma 447, L. 244/2007](#), come modificato dall'[art. 19, comma 1, D.L. 30 dicembre 2008, n. 207](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 27 febbraio 2009, n. 14](#).
- a decorrere dal 1° gennaio 2010, ai sensi di quanto disposto dal medesimo [art. 2, comma 447, L. 244/2007](#), come modificato dal [D.L. 1° luglio 2009, n. 78](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 3 agosto 2009, n. 102](#).

Precedentemente, il testo della rubrica era il seguente: “Le azioni inibitorie e l'accesso alla giustizia”.

[277]Alinea così modificato dall'[art. 16, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#).

[278]Lettera così modificata dall'[art. 16, comma 2, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#).

[279]Lettera aggiunta dall'[art. 85, comma 5-bis, D.Lgs. 26 marzo 2010, n. 59](#), come inserito dall'[art. 20, comma 1, lett. e\), D.Lgs. 14 agosto 2012, n. 147](#).

[280]Lettera aggiunta dall'[art. 1, comma 4, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

[281]Lettera aggiunta dall'[art. 6, comma 1, lett. a\), L. 3 maggio 2019, n. 37](#).

[282]Articolo abrogato dall'[art. 5, comma 1, L. 12 aprile 2019, n. 31](#), a decorrere dal 19 maggio 2021, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 7, comma 1, della medesima legge n. 31/2019](#), come modificato dall'[art. 8, comma 5, D.L. 30 dicembre 2019, n. 162](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 28 febbraio 2020, n. 8](#), e dall'[art. 31-ter, comma 1, D.L. 28 ottobre 2020, n. 137](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 18 dicembre 2020, n. 176](#); per l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 7, comma 2, della citata legge n. 31/2019](#).

[283]Vedi, anche, l'[art. 2, D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198](#).

## Art. 140. Procedura [287] [288]

### Abrogato dal 19 maggio 2021

[ 1. I soggetti di cui all'[articolo 139](#) sono legittimati nei casi ivi previsti ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti richiedendo al tribunale[285]:

- a) di inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti;
- b) di adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate;
- c) di ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale oppure locale nei casi in cui la pubblicità del provvedimento può contribuire a correggere o eliminare gli effetti delle violazioni accertate.

2. Le associazioni di cui al comma 1, nonché i soggetti di cui all'[articolo 139](#), comma 2, possono attivare, prima del ricorso al giudice, la procedura di conciliazione dinanzi alla camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura competente per territorio, a norma dell'[articolo 2, comma 4, lettera a\), della legge 29 dicembre 1993, n. 580](#), nonché agli altri organismi di composizione extragiudiziale per la composizione delle controversie in materia di consumo a norma dell'[articolo 141](#). La procedura è, in ogni caso, definita entro sessanta giorni.

3. Il processo verbale di conciliazione, sottoscritto dalle parti e dal rappresentante dell'organismo di composizione extragiudiziale adito, è depositato per l'omologazione nella cancelleria del tribunale del luogo nel quale si è svolto il procedimento di conciliazione.

4. Il tribunale, in composizione monocratica, accertata la regolarità formale del processo verbale, lo dichiara esecutivo con decreto. Il verbale di conciliazione omologato costituisce titolo esecutivo.

5. In ogni caso l'azione di cui al comma 1 può essere proposta solo dopo che siano decorsi quindici giorni dalla data in cui le associazioni abbiano richiesto al soggetto da esse ritenuto responsabile, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, la cessazione del comportamento lesivo degli interessi dei consumatori e degli utenti.

6. Il soggetto al quale viene chiesta la cessazione del comportamento lesivo ai sensi del comma 5, o che sia stato chiamato in giudizio ai sensi del comma 1, può attivare la procedura di conciliazione di cui al comma 2 senza alcun pregiudizio per l'azione giudiziale da avviarsi o già avviata. La favorevole conclusione, anche nella fase esecutiva, del procedimento di conciliazione viene valutata ai fini della cessazione della materia del contendere.

7. Con il provvedimento che definisce il giudizio di cui al comma 1 il giudice fissa un termine per l'adempimento degli obblighi stabiliti e, anche su domanda della parte che ha agito in giudizio, dispone, in caso di inadempimento, il pagamento di una somma di denaro da 516 euro a 1.032 euro, per ogni inadempimento ovvero giorno di ritardo

*rapportati alla gravità del fatto. In caso di inadempimento degli obblighi risultanti dal verbale di conciliazione di cui al comma 3 le parti possono adire il tribunale con procedimento in camera di consiglio affinché, accertato l'inadempimento, disponga il pagamento delle dette somme di denaro. Tali somme di denaro sono versate all'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnate con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze al fondo da istituire nell'ambito di apposita unità previsionale di base dello stato di previsione del Ministero dello sviluppo economico, per finanziare iniziative a vantaggio dei consumatori.*[286]

8. *Nei casi in cui ricorrano giusti motivi di urgenza, l'azione inibitoria si svolge a norma degli articoli da 669-bis a 669-quaterdecies del codice di procedura civile.*

9. *Fatte salve le norme sulla litispendenza, sulla continenza, sulla connessione e sulla riunione dei procedimenti, le disposizioni di cui al presente articolo non precludono il diritto ad azioni individuali dei consumatori che siano danneggiati dalle medesime violazioni.*

10. *Per le associazioni di cui all'articolo 139 l'azione inibitoria prevista dall'articolo 37 in materia di clausole vessatorie nei contratti stipulati con i consumatori, si esercita ai sensi del presente articolo.*

11. *Resta ferma la giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo in materia di servizi pubblici ai sensi dell'articolo 133, comma 1, lettera c) del codice del processo amministrativo.*[284]

12. *Restano salve le procedure conciliative di competenza dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249. ]*

Note:

[284]Comma prima corretto da Comunicato 3 gennaio 2006, pubblicato nella G.U. 3 gennaio 2006, n. 2 e poi così sostituito dall'art. 3, comma 17-bis dell'Allegato 4 al D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, come modificato dall'art. 1, comma 3, lett. a), n. 3), D.Lgs. 15 novembre 2011, n. 195.

[285]Alinea così modificato dall'art. 17, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221.

[286]Comma così modificato dall'art. 1, comma 5, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

[287]Articolo abrogato dall'art. 5, comma 1, L. 12 aprile 2019, n. 31, a decorrere dal 19 maggio 2021, ai sensi di quanto disposto dall'art. 7, comma 1, della medesima legge n. 31/2019, come modificato dall'art. 8, comma 5, D.L. 30 dicembre 2019, n. 162, convertito, con modificazioni, dalla L. 28 febbraio 2020, n. 8, e dall'art. 31-ter, comma 1, D.L. 28 ottobre 2020, n. 137, convertito, con modificazioni, dalla L. 18 dicembre 2020, n. 176; per l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 7, comma 2, della citata legge n. 31/2019.

[288]Vedi, anche, l'art. 2, D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198.

## Art. 140-bis. Azione di classe[299] [289] [300]

**Abrogato dal 19 maggio 2021**

*[ 1. I diritti individuali omogenei dei consumatori e degli utenti di cui al comma 2 nonché gli interessi collettivi sono tutelabili anche attraverso l'azione di classe, secondo le previsioni del presente articolo. A tal fine ciascun componente della classe, anche*

*mediante associazioni cui dà mandato o comitati cui partecipa, può agire per l'accertamento della responsabilità e per la condanna al risarcimento del danno e alle restituzioni.*[293]

2. *L'azione di classe ha per oggetto l'accertamento della responsabilità e la condanna al risarcimento del danno e alle restituzioni in favore degli utenti consumatori. L'azione tutela.*[294]

a) *i diritti contrattuali di una pluralità di consumatori e utenti che versano nei confronti di una stessa impresa in situazione omogenea, inclusi i diritti relativi a contratti stipulati ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del codice civile;*[291]

b) *i diritti omogenei spettanti ai consumatori finali di un determinato prodotto o servizio nei confronti del relativo produttore, anche a prescindere da un diretto rapporto contrattuale;*[295]

c) *i diritti omogenei al ristoro del pregiudizio derivante agli stessi consumatori e utenti da pratiche commerciali scorrette o da comportamenti anticoncorrenziali.*[296]

3. *I consumatori e utenti che intendono avvalersi della tutela di cui al presente articolo aderiscono all'azione di classe, senza ministero di difensore anche tramite posta elettronica certificata e fax. L'adesione comporta rinuncia a ogni azione restitutoria o risarcitoria individuale fondata sul medesimo titolo, salvo quanto previsto dal comma 15. L'atto di adesione, contenente, oltre all'elezione di domicilio, l'indicazione degli elementi costitutivi del diritto fatto valere con la relativa documentazione probatoria, è depositato in cancelleria, anche tramite l'attore, nel termine di cui al comma 9, lettera b). Gli effetti sulla prescrizione ai sensi degli articoli 2943 e 2945 del codice civile decorrono dalla notificazione della domanda e, per coloro che hanno aderito successivamente, dal deposito dell'atto di adesione.*[297]

4. *La domanda è proposta al tribunale ordinario avente sede nel capoluogo della regione in cui ha sede l'impresa, ma per la Valle d'Aosta è competente il tribunale di Torino, per il Trentino-Alto Adige e il Friuli-Venezia Giulia è competente il tribunale di Venezia, per le Marche, l'Umbria, l'Abruzzo e il Molise è competente il tribunale di Roma e per la Basilicata e la Calabria è competente il tribunale di Napoli. Il tribunale tratta la causa in composizione collegiale.*[290]

5. *La domanda si propone con atto di citazione notificato anche all'ufficio del pubblico ministero presso il tribunale adito, il quale può intervenire limitatamente al giudizio di ammissibilità.*

6. *All'esito della prima udienza il tribunale decide con ordinanza sull'ammissibilità della domanda, ma può sospendere il giudizio quando sui fatti rilevanti ai fini del decidere è in corso un'istruttoria davanti a un'autorità indipendente ovvero un giudizio davanti al giudice amministrativo. La domanda è dichiarata inammissibile quando è manifestamente infondata, quando sussiste un conflitto di interessi ovvero quando il giudice non ravvisa l'omogeneità dei diritti individuali tutelabili ai sensi del comma 2, nonché quando il proponente non appare in grado di curare adeguatamente l'interesse della classe.*[292]

7. *L'ordinanza che decide sulla ammissibilità è reclamabile davanti alla corte d'appello nel termine perentorio di trenta giorni dalla sua comunicazione o notificazione se anteriore. Sul reclamo la corte d'appello decide con ordinanza in*

*camera di consiglio non oltre quaranta giorni dal deposito del ricorso. Il reclamo dell'ordinanza ammissiva non sospende il procedimento davanti al tribunale.*

8. *Con l'ordinanza di inammissibilità, il giudice regola le spese, anche ai sensi dell'articolo 96 del codice di procedura civile, e ordina la più opportuna pubblicità a cura e spese del soccombente.*

9. *Con l'ordinanza con cui ammette l'azione il tribunale fissa termini e modalità della più opportuna pubblicità, ai fini della tempestiva adesione degli appartenenti alla classe. L'esecuzione della pubblicità è condizione di procedibilità della domanda. Con la stessa ordinanza il tribunale:*

*a) definisce i caratteri dei diritti individuali oggetto del giudizio, specificando i criteri in base ai quali i soggetti che chiedono di aderire sono inclusi nella classe o devono ritenersi esclusi dall'azione;*

*b) fissa un termine perentorio, non superiore a centoventi giorni dalla scadenza di quello per l'esecuzione della pubblicità, entro il quale gli atti di adesione, anche a mezzo dell'attore, sono depositati in cancelleria. Copia dell'ordinanza è trasmessa, a cura della cancelleria, al Ministero dello sviluppo economico che ne cura ulteriori forme di pubblicità, anche mediante la pubblicazione sul relativo sito internet.*

10. *E' escluso l'intervento di terzi ai sensi dell'articolo 105 del codice di procedura civile.*

11. *Con l'ordinanza con cui ammette l'azione il tribunale determina altresì il corso della procedura assicurando, nel rispetto del contraddittorio, l'equa, efficace e sollecita gestione del processo. Con la stessa o con successiva ordinanza, modificabile o revocabile in ogni tempo, il tribunale prescrive le misure atte a evitare indebite ripetizioni o complicazioni nella presentazione di prove o argomenti; onera le parti della pubblicità ritenuta necessaria a tutela degli aderenti; regola nel modo che ritiene più opportuno l'istruzione probatoria e disciplina ogni altra questione di rito, omissa ogni formalità non essenziale al contraddittorio.*

12. *Se accoglie la domanda, il tribunale pronuncia sentenza di condanna con cui liquida, ai sensi dell'articolo 1226 del codice civile, le somme definitive dovute a coloro che hanno aderito all'azione o stabilisce il criterio omogeneo di calcolo per la liquidazione di dette somme. In questo ultimo caso il giudice assegna alle parti un termine, non superiore a novanta giorni, per addivenire ad un accordo sulla liquidazione del danno. Il processo verbale dell'accordo, sottoscritto dalle parti e dal giudice, costituisce titolo esecutivo. Scaduto il termine senza che l'accordo sia stato raggiunto, il giudice, su istanza di almeno una delle parti, liquida le somme dovute ai singoli aderenti. In caso di accoglimento di un'azione di classe proposta nei confronti di gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità, il tribunale tiene conto di quanto riconosciuto in favore degli utenti e dei consumatori danneggiati nelle relative carte dei servizi eventualmente emanate. La sentenza diviene esecutiva decorsi centottanta giorni dalla pubblicazione. I pagamenti delle somme dovute effettuati durante tale periodo sono esenti da ogni diritto e incremento, anche per gli accessori di legge maturati dopo la pubblicazione della sentenza.[298]*

13. *La corte d'appello, richiesta dei provvedimenti di cui all'articolo 283 del codice di procedura civile, tiene altresì conto dell'entità complessiva della somma gravante sul*

*debitore, del numero dei creditori, nonché delle connesse difficoltà di ripetizione in caso di accoglimento del gravame. La corte può comunque disporre che, fino al passaggio in giudicato della sentenza, la somma complessivamente dovuta dal debitore sia depositata e resti vincolata nelle forme ritenute più opportune.*

*14. La sentenza che definisce il giudizio fa' stato anche nei confronti degli aderenti. E' fatta salva l'azione individuale dei soggetti che non aderiscono all'azione collettiva. Non sono proponibili ulteriori azioni di classe per i medesimi fatti e nei confronti della stessa impresa dopo la scadenza del termine per l'adesione assegnato dal giudice ai sensi del comma 9. Quelle proposte entro detto termine sono riunite d'ufficio se pendenti davanti allo stesso tribunale; altrimenti il giudice successivamente adito ordina la cancellazione della causa dal ruolo, assegnando un termine perentorio non superiore a sessanta giorni per la riassunzione davanti al primo giudice.*

*15. Le rinunce e le transazioni intervenute tra le parti non pregiudicano i diritti degli aderenti che non vi hanno espressamente consentito. Gli stessi diritti sono fatti salvi anche nei casi di estinzione del giudizio o di chiusura anticipata del processo».* ]

Note:

[289]Articolo inserito dall'[art. 2, comma 446, L. 24 dicembre 2007, n. 244](#) e, successivamente, così sostituito dall'[art. 49, comma 1, L. 23 luglio 2009, n. 99](#), tali ultime disposizioni si applicano agli illeciti compiuti successivamente alla data del 15 agosto 2009 ai sensi di quanto disposto dal comma 2 del predetto [art. 49, L. 99/2009](#).

Tale disposizione diventa efficace:

- a decorrere dal 29 giugno 2008, ai sensi di quanto disposto dal [comma 447 del predetto art. 2, L. 244/2007](#);

- a decorrere dal 1° gennaio 2009, ai sensi di quanto disposto dal medesimo [art. 2, comma 447, L. 244/2007](#), come modificato dall'[art. 36, comma 1, D.L. 25 giugno 2008, n. 112](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 6 agosto 2008, n. 133](#);

- a decorrere dal 1° luglio 2009, ai sensi di quanto disposto dal medesimo [art. 2, comma 447, L. 244/2007](#), come modificato dall'[art. 19, comma 1, D.L. 30 dicembre 2008, n. 207](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 27 febbraio 2009, n. 14](#);

- a decorrere dal 1° gennaio 2010, ai sensi di quanto disposto dal medesimo [art. 2, comma 447, L. 244/2007](#), come modificato dal [D.L. 1° luglio 2009, n. 78](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 3 agosto 2009, n. 102](#).

[290]Il presente comma era stato sostituito dall'[art. 2, comma 4, D.L. 24 gennaio 2012, n. 1](#); successivamente, tale modifica non è stata confermata dalla legge di conversione ([L. 24 marzo 2012, n. 27](#)).

[291]Lettera così modificata dall'[art. 6, comma 1, lett. c\), D.L. 24 gennaio 2012, n. 1](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 24 marzo 2012, n. 27](#).

[292]Comma così modificato dall'[art. 6, comma 1, lett. g\), D.L. 24 gennaio 2012, n. 1](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 24 marzo 2012, n. 27](#).

[293]Comma così modificato dall'[art. 6, comma 1, lett. a\), D.L. 24 gennaio 2012, n. 1](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 24 marzo 2012, n. 27](#).

[294]Alinea così modificato dall'[art. 6, comma 1, lett. b\), D.L. 24 gennaio 2012, n. 1](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 24 marzo 2012, n. 27](#).

[295]Lettera così modificata dall'[art. 6, comma 1, lett. d\), D.L. 24 gennaio 2012, n. 1](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 24 marzo 2012, n. 27](#).

[296]Lettera così modificata dall'[art. 6, comma 1, lett. e\), D.L. 24 gennaio 2012, n. 1](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 24 marzo 2012, n. 27](#).

[297]Comma così modificato dall'[art. 6, comma 1, lett. f\), D.L. 24 gennaio 2012, n. 1](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 24 marzo 2012, n. 27](#).

[298]Comma così modificato dall'[art. 6, comma 1, lett. h\), D.L. 24 gennaio 2012, n. 1](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 24 marzo 2012, n. 27](#).

[299]Articolo abrogato dall'[art. 5, comma 1, L. 12 aprile 2019, n. 31](#), a decorrere dal 19 maggio 2021, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 7, comma 1, della medesima legge n. 31/2019](#), come modificato dall'[art. 8, comma 5, D.L. 30 dicembre 2019, n. 162](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 28 febbraio 2020, n. 8](#), e dall'[art. 31-ter, comma 1, D.L. 28 ottobre 2020, n. 137](#), convertito, con modificazioni, dalla [L. 18 dicembre 2020, n. 176](#); per l'applicabilità di tale disposizione vedi l'[art. 7, comma 2, della citata legge n. 31/2019](#).

[300]Vedi, anche, l'[art. 2, D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198](#), l'[art. 15, D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28](#) e l'[art. 1, comma 1, D.Lgs. 19 gennaio 2017, n. 3](#).

## Titolo II-bis

# RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE<sup>[301]</sup>

## Art. 141. Disposizioni generali: definizioni ed ambito di applicazione<sup>[302]</sup>

### In vigore dal 1 luglio 2018

1. Ai fini del presente titolo, si intende per:

- a) «consumatore»: la persona fisica, di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a);
- b) «professionista»: il soggetto, di cui all'articolo 3, comma 1, lettera c);
- c) «contratto di vendita»: il contratto di cui all'articolo 45, comma 1, lettera e);
- d) «contratto di servizi»: il contratto di cui all'articolo 45, comma 1, lettera f);
- e) «controversia nazionale»: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede nello stesso Stato membro dell'Unione europea in cui è stabilito il professionista;
- f) «controversia transfrontaliera»: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito il professionista;

- g) «procedura ADR»: una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie conforme ai requisiti di cui al presente titolo ed eseguita da un organismo ADR-Alternative Dispute Resolution;
- h) «organismo ADR»: qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR ed è iscritto nell'elenco di cui all'articolo 141-decies;
- i) «autorità competente»: le autorità indicate dall'articolo 141-octies;
- l) «domanda»: la domanda presentata all'organismo per avviare la procedura ADR;
- m) «servizi non economici di interesse generale»: i servizi di interesse generale che non sono prestati a fini economici, a prescindere dalla forma giuridica sotto la quale tali servizi sono prestati, e, in particolare i servizi prestati, senza corrispettivo economico, da pubbliche amministrazioni o per conto delle stesse.
2. Ai fini del presente titolo il professionista si considera stabilito:
- a) se si tratta di una persona fisica, presso la sua sede di attività;
  - b) se si tratta di una società o di un'altra persona giuridica o di un'associazione di persone fisiche o giuridiche, presso la sua sede legale, la sua amministrazione centrale o la sua sede di attività, comprese le filiali, le agenzie o qualsiasi altra sede.
3. Ai fini del presente titolo, l'organismo ADR si considera stabilito:
- a) se è gestito da una persona fisica, nel luogo in cui svolge le attività ADR;
  - b) se è gestito da una persona giuridica o da un'associazione di persone fisiche o di persone giuridiche, nel luogo in cui tale persona giuridica o associazione di persone fisiche o giuridiche svolge le attività ADR o ha la sua sede legale;
  - c) se è gestito da un'autorità o da un altro ente pubblico, nel luogo in cui tale autorità o altro ente pubblico ha la propria sede.
4. Le disposizioni di cui al presente titolo, si applicano alle procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione, anche in via telematica, delle controversie nazionali e transfrontaliere, tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'Unione europea, nell'ambito delle quali l'organismo ADR propone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole e, in particolare, agli organismi di mediazione per la trattazione degli affari in materia di consumo iscritti nella sezione speciale di cui all'[articolo 16](#), commi 2 e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e agli altri organismi ADR istituiti o iscritti presso gli elenchi tenuti e vigilati dalle autorità di cui al comma 1, lettera i), previa la verifica della sussistenza dei requisiti e della conformità della propria organizzazione e delle proprie procedure alle prescrizioni del presente titolo. Le disposizioni di cui al presente titolo si applicano, altresì, alle eventuali procedure, previste ai sensi del comma 7, in cui l'organismo ADR adotta una decisione.
5. Le disposizioni di cui al presente titolo si applicano altresì alle procedure di conciliazione paritetica di cui all'articolo 141-ter.
6. Sono fatte salve le seguenti disposizioni che prevedono l'obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie:
- a) [articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28](#), che disciplina i casi di condizione di procedibilità con riferimento alla mediazione finalizzata alla conciliazione

delle controversie civili e commerciali; [304]

b) articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nel settore delle comunicazioni elettroniche;

c) articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle materie di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, e le cui modalità di svolgimento sono regolamentate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico con propri provvedimenti.

7. Le procedure svolte nei settori di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, della Banca d'Italia, dell'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni, della Commissione nazionale per la società e la borsa e dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ivi comprese quelle che prevedono la partecipazione obbligatoria del professionista, sono considerate procedure ADR ai sensi del presente Codice, se rispettano i principi, le procedure e i requisiti delle disposizioni di cui al presente titolo. [303]

8. Le disposizioni di cui al presente titolo non si applicano:

a) alle procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista;

b) ai servizi non economici d'interesse generale;

c) alle controversie fra professionisti;

d) alla negoziazione diretta tra consumatore e professionista;

e) ai tentativi di conciliazione giudiziale per la composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa;

f) alle procedure avviate da un professionista nei confronti di un consumatore;

g) ai servizi di assistenza sanitaria, prestati da professionisti sanitari a pazienti, al fine di valutare, mantenere o ristabilire il loro stato di salute, compresa la prescrizione, la somministrazione e la fornitura di medicinali e dispositivi medici;

h) agli organismi pubblici di istruzione superiore o di formazione continua.

9. Le disposizioni di cui al presente titolo non precludono il funzionamento di eventuali organismi ADR istituiti nell'ambito delle norme e provvedimenti, di cui ai commi 7 e 8, ed in cui i funzionari pubblici sono incaricati delle controversie e considerati rappresentanti sia degli interessi dei consumatori e sia degli interessi dei professionisti.

10. Il consumatore non può essere privato in nessun caso del diritto di adire il giudice competente qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale.

Note:

[301]Intitolazione inserita dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

[302]Articolo modificato dall'art. 18, commi 1 e 2, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221 e, successivamente, così sostituito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

[303]Comma così modificato dall'art. 4, comma 6, lett. a), D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 68.

[304]Per la modifica della presente lettera, a decorrere dal 30 giugno 2023, vedi l'art. 44, comma 1, D.Lgs. 10 ottobre 2022, n. 149; vedi, anche, la disciplina transitoria di cui all'art. 35, comma 1, del medesimo

D.Lgs. n. 149/2022.

## Art. 141-bis. Obblighi, facoltà e requisiti degli organismi ADR<sup>[305]</sup> <sup>[306]</sup>

In vigore dal 3 settembre 2015

1. E' fatto obbligo agli organismi ADR di:

- a) mantenere un sito web aggiornato che fornisca alle parti un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura ADR e che consenta ai consumatori di presentare la domanda e la documentazione di supporto necessaria in via telematica;
- b) mettere a disposizione delle parti, su richiesta delle stesse, le informazioni di cui alla lettera a), su un supporto durevole, così come definito dall'articolo 45, comma 1, lettera l);
- c) consentire al consumatore la possibilità, ove applicabile, di presentare la domanda anche in modalità diverse da quella telematica;
- d) consentire lo scambio di informazioni tra le parti per via elettronica o, se applicabile, attraverso i servizi postali;
- e) accettare sia le controversie nazionali sia quelle transfrontaliere, comprese le controversie oggetto del regolamento (UE) n. 524/2013, anche attraverso il ricorso a reti di organismi ADR;
- f) adottare i provvedimenti necessari a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle regole di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni.

2. Gli organismi ADR possono, salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme applicabili ovvero nelle deliberazioni delle autorità di regolazione di settore, mantenere e introdurre norme procedurali che consentano loro di rifiutare il trattamento di una determinata controversia per i seguenti motivi:

- a) il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il proprio reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista;
- b) la controversia è futile o temeraria;
- c) la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;
- d) il valore della controversia è inferiore o superiore a una soglia monetaria prestabilita a un livello tale da non nuocere in modo significativo all'accesso del consumatore al trattamento dei reclami;
- e) il consumatore non ha presentato la domanda all'organismo ADR entro un limite di tempo prestabilito, che non deve essere inferiore a un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista;
- f) il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR.

3. Qualora, conformemente alle proprie norme procedurali, un organismo ADR non è in grado di prendere in considerazione una controversia che gli è stata presentata, tale organismo ADR fornisce a entrambe le parti una spiegazione motivata delle ragioni della sua decisione di non prendere in considerazione la controversia entro ventuno giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda. Tali norme procedurali non devono nuocere in modo significativo all'accesso da parte dei consumatori alle procedure ADR, compreso in caso di controversie transfrontaliere.
4. E' fatto obbligo agli organismi ADR di prevedere e garantire che le persone fisiche da essi incaricate della risoluzione delle controversie siano:
  - a) in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto provvedendo, se del caso, alla loro formazione;
  - b) nominate per un incarico di durata sufficiente a garantire l'indipendenza dell'attività da svolgere, non potendo essere sostituito o revocato nell'incarico senza una giusta causa;
  - c) non soggette ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti;
  - d) retribuite indipendentemente dall'esito della procedura.
5. E' fatto altresì obbligo alle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, di comunicare tempestivamente all'organismo ADR tutte le circostanze, emerse durante l'intera procedura ADR, idonee ad incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere. In tale ipotesi, se le parti non sono soddisfatte delle prestazioni o del funzionamento della procedura medesima, l'organismo ADR deve:
  - a) sostituire la persona fisica interessata, affidando la conduzione della procedura ADR ad altra persona fisica; o in mancanza
  - b) garantire che la persona fisica interessata si astenga dal condurre la procedura ADR e, se possibile, proporre alle parti di presentare la controversia ad un altro organismo ADR competente a trattare la controversia; o in mancanza
  - c) consentire alla persona fisica interessata di continuare a condurre la procedura solo se le parti, dopo essere state informate delle circostanze e del loro diritto di opporsi, non hanno sollevato obiezioni.
6. Resta fermo il diritto delle parti di ritirarsi in qualsiasi momento dalla procedura ADR, salvo quanto previsto dall'articolo 141-quater, comma 5, lettera a).
7. Nell'ipotesi prevista dal comma 5, qualora l'organismo ADR sia costituito da una sola persona fisica, si applicano unicamente le lettere b) e c) del medesimo comma.
8. Qualora le persone fisiche incaricate della procedura ADR siano assunte o retribuite esclusivamente da un'organizzazione professionale o da un'associazione di imprese di cui il professionista è membro, è assicurato che, oltre ai requisiti del presente titolo e quelli generali di cui ai commi 4 e 9, esse abbiano a loro disposizione risorse di bilancio distinte e apposite che siano sufficienti ad assolvere i loro compiti. Il presente comma non si applica qualora le persone fisiche interessate facciano parte di un organismo collegiale composto da un numero uguale di rappresentanti dell'organizzazione professionale e dell'associazione di imprese da cui sono assunte o retribuite e di una o più associazioni dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 137.

9. E' fatto obbligo agli organismi ADR in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie fanno parte di un organismo collegiale, disporre che il collegio sia composto da un numero uguale di rappresentanti degli interessi dei consumatori e di rappresentanti degli interessi dei professionisti.

10. Se gli organismi ADR, ai fini del comma 4, lettera a), del presente articolo, provvedono alla formazione delle persone fisiche incaricate della risoluzione extragiudiziale delle controversie, le autorità competenti provvedono a monitorare i programmi di formazione istituiti dagli organismi ADR in base alle informazioni comunicate loro ai sensi dell'articolo 141-nonies, comma 4, lettera g). I programmi di formazione possono essere promossi ed eseguiti dalle stesse autorità competenti, di cui all'articolo 141-octies. Restano ferme le disposizioni in materia di formazione dei mediatori di cui ai commi 4-bis, 5 e 6 dell'articolo 16 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Note:

[305]Articolo inserito dall'art. 1, comma 3, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

[306]Vedi, anche, l'art. 2, comma 1, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

## Art. 141-ter. Negoziazioni paritetiche [307] [308]

In vigore dal 3 settembre 2015

1. Le procedure svolte dinanzi agli organismi ADR in cui parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono assunte o retribuite esclusivamente dal professionista o da un'organizzazione professionale o da un'associazione di imprese di cui il professionista è membro, sono considerate procedure ADR, ai sensi del presente Codice, se, oltre all'osservanza delle disposizioni di cui al presente titolo, rispettano i seguenti ulteriori requisiti specifici di indipendenza e trasparenza:

- a) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie devono far parte di una commissione paritetica composta da un numero uguale di rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, e di rappresentanti del professionista, e sono nominate a seguito di una procedura trasparente;
- b) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie devono ricevere un incarico di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
- c) è fatto obbligo al rappresentante delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, di non avere alcun rapporto lavorativo con il professionista, con un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui il professionista sia membro, per l'intera durata dell'incarico e per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione del proprio incarico nell'organismo ADR, né di avere contributi finanziari diretti da parte degli stessi; gli eventuali contributi erogati dal professionista o dall'organizzazione professionale o dall'associazione di imprese di cui il professionista fa parte, quale parziale rimborso all'associazione dei consumatori per gli oneri sostenuti per prestare assistenza gratuita al consumatore nella procedura ADR, devono essere erogati in modo trasparente, informandone l'autorità competente o secondo le procedure dalla stessa stabilite;
- d) è fatto, altresì, obbligo al rappresentante del professionista, se tale rapporto lavorativo non era già in corso al momento di conferimento dell'incarico, di non avere alcun rapporto lavorativo con il professionista, con un'organizzazione professionale o un'associazione di

imprese di cui il professionista sia membro, per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione del proprio incarico nell'organismo ADR;

e) l'organismo di risoluzione delle controversie, ove non abbia distinta soggettività giuridica rispetto al professionista o all'organizzazione professionale o all'associazione di imprese di cui il professionista fa parte, deve essere dotato di sufficiente autonomia e di un organo paritetico di garanzia privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il professionista, deve essere chiaramente separato dagli organismi operativi del professionista ed avere a sua disposizione risorse finanziarie sufficienti, distinte dal bilancio generale del professionista, per lo svolgimento dei suoi compiti.

2. Rientrano nelle procedure di cui al comma 1 esclusivamente le negoziazioni paritetiche disciplinate da protocolli di intesa stipulati tra i professionisti o loro associazioni e un numero non inferiore a un terzo delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'[articolo 137](#), nonché quelle disciplinate da protocolli di intesa stipulati nel settore dei servizi pubblici locali secondo i criteri a tal fine indicati nell'accordo sancito in sede di Conferenza unificata Stato-regioni e Stato-città ed autonomie locali del 26 settembre 2013, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013.

Note:

[307]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 3, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

[308]Vedi, anche, l'[art. 2, comma 1, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

## Art. 141-quater. Trasparenza, efficacia, equità e libertà [309]

[310]

In vigore dal 3 settembre 2015

1. È fatto obbligo agli organismi ADR, di rendere disponibili al pubblico sui loro siti web, su supporto durevole su richiesta e in qualsiasi altra modalità funzionale al perseguimento delle finalità di trasparenza, efficacia, equità e libertà, informazioni chiare e facilmente comprensibili riguardanti:

- a) le modalità di contatto, l'indirizzo postale e quello di posta elettronica;
- b) il proprio inserimento nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, secondo comma;
- c) le persone fisiche incaricate della procedura ADR, i criteri seguiti per il conferimento dell'incarico nonché per la loro successiva designazione e la durata del loro incarico;
- d) la competenza, l'imparzialità e l'indipendenza delle persone fisiche incaricate della procedura ADR qualora siano assunte o retribuite esclusivamente dal professionista;
- e) l'eventuale appartenenza a reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere;
- f) il settore di competenza specifica, incluso, eventualmente, il limite di valore di competenza;
- g) le norme che disciplinano la procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia per la quale l'organismo di ADR è stato iscritto e i motivi per cui l'organismo ADR può rifiutare di trattare una determinata controversia ai sensi dell'articolo 141-bis, comma 2;
- h) le lingue nelle quali possono essere presentati i reclami all'organismo ADR e secondo le quali si svolge la procedura ADR;

- i) se l'organismo ADR risolve le controversie in base a disposizioni giuridiche, considerazioni di equità, codici di condotta o altri tipi di regole;
  - l) eventuali attività che le parti sono tenute a rispettare prima di avviare la procedura ADR, incluso il tentativo di risoluzione della controversia mediante negoziazione diretta con il professionista;
  - m) la possibilità o meno per le parti di ritirarsi dalla procedura;
  - n) gli eventuali costi che le parti dovranno sostenere, comprese le norme sulla ripartizione delle spese al termine della procedura;
  - o) la durata media della procedura ADR;
  - p) l'effetto giuridico dell'esito della procedura ADR;
  - q) l'esecutività della decisione ADR, nei casi eventualmente previsti dalle norme vigenti.
2. È fatto obbligo agli organismi ADR di rendere disponibili al pubblico sui loro siti web, su un supporto durevole su richiesta e in altra modalità funzionale al perseguimento delle finalità di trasparenza, le relazioni annuali d'attività. Tali relazioni, con riferimento alle controversie sia nazionali che transfrontaliere, devono comprendere le seguenti informazioni:
- a) numero di reclami ricevuti e tipologie di controversie cui si riferiscono;
  - b) eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie tra consumatori e professionisti; tali informazioni possono essere accompagnate, se del caso, da raccomandazioni idonee ad evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, a migliorare le norme dei professionisti e ad agevolare lo scambio di informazioni e di migliori prassi;
  - c) la percentuale di controversie che l'organismo ADR ha rifiutato di trattare e la quota in percentuale dei tipi di motivo per i rifiuti di cui all'articolo 141-bis, comma 2;
  - d) nel caso di procedure di cui dell'articolo 141-ter, le quote percentuali di soluzioni proposte a favore del consumatore e a favore del professionista, e di controversie risolte con una composizione amichevole;
  - e) la quota percentuale delle procedure ADR interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione;
  - f) il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie;
  - g) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;
  - h) l'eventuale cooperazione con organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere.
3. Le procedure ADR devono rispettare le seguenti prescrizioni:
- a) essere disponibili e facilmente accessibili online e offline per entrambe le parti, a prescindere dalla loro ubicazione;
  - b) consentire la partecipazione alle parti senza obbligo di assistenza legale; è fatto sempre salvo il diritto delle parti di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
  - c) essere gratuite o disponibili a costi minimi per i consumatori;

- d) l'organismo ADR che ha ricevuto una domanda dà alle parti comunicazione dell'avvio della procedura relativa alla controversia non appena riceve il fascicolo completo della domanda;
- e) concludersi entro il termine di novanta giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda da parte dell'organismo ADR; in caso di controversie particolarmente complesse, l'organismo ADR può, a sua discrezione, prorogare il termine fino a un massimo di novanta giorni; le parti devono essere informate di tale proroga e del nuovo termine di conclusione della procedura.
4. Nell'ambito delle procedure ADR deve essere garantito altresì che:
- a) le parti abbiano la possibilità, entro un periodo di tempo ragionevole di esprimere la loro opinione, di ottenere dall'organismo ADR le argomentazioni, le prove, i documenti e i fatti presentati dall'altra parte, salvo che la parte non abbia espressamente richiesto che gli stessi debbano restare riservati, le eventuali dichiarazioni rilasciate e opinioni espresse da esperti e di poter esprimere osservazioni in merito;
- b) le parti siano informate del fatto che non sono obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale, ma possono chiedere un parere indipendente o essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
- c) alle parti sia notificato l'esito della procedura ADR per iscritto o su un supporto durevole, e sia data comunicazione dei motivi sui quali è fondato.
5. Nell'ipotesi di procedure ADR volte a risolvere la controversia proponendo una soluzione, gli organismi ADR garantiscono che:
- a) le parti abbiano la possibilità di ritirarsi dalla procedura in qualsiasi momento. Le parti sono informate di tale diritto prima dell'avvio della procedura. Nel caso in cui è previsto l'obbligo del professionista di aderire alle procedure ADR, la facoltà di ritirarsi dalla procedura spetta esclusivamente al consumatore;
- b) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate del fatto che:
- 1) hanno la scelta se accettare o seguire la soluzione proposta o meno;
  - 2) la partecipazione alla procedura non preclude la possibilità di chiedere un risarcimento attraverso un normale procedimento giudiziario;
  - 3) la soluzione proposta potrebbe essere diversa dal risultato che potrebbe essere ottenuto con la decisione di un organo giurisdizionale che applichi norme giuridiche;
- c) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate dell'effetto giuridico che da ciò consegue;
- d) le parti, prima di accogliere una soluzione proposta o acconsentire a una soluzione amichevole, dispongano di un periodo di riflessione ragionevole.

Note:

[309]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 3, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

[310]Vedi, anche, l'[art. 2, comma 1, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

## Art. 141-quinquies. Effetti della procedura ADR sui termini di prescrizione e decadenza<sup>[311]</sup> <sup>[312]</sup>

In vigore dal 3 settembre 2015

1. Dalla data di ricevimento da parte dell'organismo ADR, la relativa domanda produce sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data, la domanda impedisce altresì la decadenza per una sola volta.
2. Se la procedura ADR fallisce, i relativi termini di prescrizione e decadenza iniziano a decorrere nuovamente dalla data della comunicazione alle parti della mancata definizione della controversia con modalità che abbiano valore di conoscenza legale.
3. Sono fatte salve le disposizioni relative alla prescrizione e alla decadenza contenute negli accordi internazionali di cui l'Italia è parte.

Note:

[311]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 3, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

[312]Vedi, anche, l'[art. 2, comma 1, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

## Art. 141-sexies. Informazioni e assistenza ai consumatori<sup>[313]</sup> <sup>[314]</sup>

In vigore dal 3 settembre 2015

1. I professionisti stabiliti in Italia che si sono impegnati a ricorrere ad uno o più organismi ADR per risolvere le controversie sorte con i consumatori, sono obbligati ad informare questi ultimi in merito all'organismo o agli organismi competenti per risolvere le controversie sorte con i consumatori. Tali informazioni includono l'indirizzo del sito web dell'organismo ADR pertinente o degli organismi ADR pertinenti.
2. Le informazioni di cui al comma 1 devono essere fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, ove esista, e nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi stipulato tra il professionista ed il consumatore.
3. Nel caso in cui non sia possibile risolvere una controversia tra un consumatore e un professionista stabilito nel rispettivo territorio in seguito a un reclamo presentato direttamente dal consumatore al professionista, quest'ultimo fornisce al consumatore le informazioni di cui al comma 1, precisando se intenda avvalersi dei pertinenti organismi ADR per risolvere la controversia stessa. Tali informazioni sono fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole.
4. È fatta salva l'applicazione delle disposizioni relative all'informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale contenute in altri provvedimenti normativi.
5. Con riferimento all'accesso dei consumatori alle controversie transfrontaliere, salvo quanto previsto dalla normativa di settore, gli stessi possono rivolgersi al Centro nazionale della rete europea per i consumatori (ECC-NET) per essere assistiti nell'accesso all'organismo ADR che opera in un altro Stato membro ed è competente a trattare la loro controversia transfrontaliera. Il medesimo Centro nazionale è designato anche come punto di contatto ODR ai sensi dell'[articolo 7](#), paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori.

6. È fatto obbligo agli organismi ADR e al Centro nazionale della rete europea per i consumatori (ECC-NET) di rendere disponibile al pubblico sui propri siti web, fornendo un link al sito della Commissione europea, e laddove possibile su supporto durevole nei propri locali, l'elenco degli organismi ADR elaborato e pubblicato dalla Commissione ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 4, della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

7. L'elenco degli organismi ADR di cui al comma 6 è posto a disposizione delle associazioni di consumatori e delle associazioni di categoria di professionisti che possono renderlo disponibile al pubblico sui loro siti web o in qualsiasi altro modo esse ritengano appropriato.

8. Sul sito istituzionale di ciascuna autorità competente è assicurata la pubblicazione delle informazioni sulle modalità di accesso dei consumatori alle procedure ADR per risolvere le controversie contemplate dal presente titolo.

9. Le autorità competenti incoraggiano le associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, e le organizzazioni professionali, a diffondere la conoscenza degli organismi e delle procedure ADR e a promuovere l'adozione dell'ADR da parte di professionisti e consumatori. Detti organismi sono altresì incoraggiati a fornire ai consumatori le informazioni relative agli organismi ADR competenti quando ricevono i reclami dai consumatori.

Note:

[313]Articolo inserito dall'art. 1, comma 3, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

[314]Vedi, anche, l'art. 2, comma 1, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

## Art. 141-septies. Cooperazione<sup>[315]</sup> <sup>[316]</sup>

### In vigore dal 3 settembre 2015

1. Le autorità competenti assicurano la cooperazione tra gli organismi ADR nella risoluzione delle controversie transfrontaliere e i regolari scambi con gli altri Stati membri dell'Unione europea delle migliori prassi per quanto concerne la risoluzione delle controversie transfrontaliere e nazionali.

2. Se esiste una rete europea di organismi ADR che agevola la risoluzione delle controversie transfrontaliere in un determinato settore, le autorità competenti incoraggiano ad associarsi a detta rete gli organismi ADR che trattano le controversie di tale settore.

3. Le autorità competenti incoraggiano la cooperazione tra organismi ADR e autorità nazionali preposte all'attuazione degli atti giuridici dell'Unione sulla tutela dei consumatori. Tale cooperazione comprende, in particolare, lo scambio di informazioni sulle prassi vigenti in settori commerciali specifici nei confronti delle quali i consumatori hanno ripetutamente presentato reclami. E' incluso anche lo scambio di valutazioni tecniche e informazioni, se già disponibili, da parte delle autorità nazionali agli organismi ADR che ne necessitano per il trattamento di singole controversie.

4. La cooperazione e lo scambio di informazioni di cui ai commi 1, 2 e 3 devono avvenire nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

5. Sono fatte salve le disposizioni in materia di segreto professionale e commerciale applicabili alle autorità nazionali di cui al comma 3. Gli organismi ADR sono sottoposti al segreto d'ufficio e agli altri vincoli equivalenti di riservatezza previsti dalla normativa vigente.

Note:

[315]Articolo inserito dall'art. 1, comma 3, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

[316]Vedi, anche, l'art. 2, comma 1, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

## Art. 141-octies. Autorità competenti e punto di contatto unico<sup>[317]</sup> <sup>[319]</sup>

### In vigore dal 1 luglio 2018

1. Per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-nonies e 141-decies, sono designate le seguenti autorità competenti:

a) Ministero della giustizia unitamente al Ministero dello sviluppo economico, con riferimento al registro degli organismi di mediazione relativo alla materia del consumo, di cui all'articolo 16, commi 2 e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;

b) Commissione nazionale per le società e la borsa (CONSOB), di cui all'articolo 1 della legge 7 giugno 1974, n. 216, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e dei regolamenti attuativi, e con oneri a carico delle risorse di cui all'articolo 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724, e successive modificazioni, nonché dei soggetti che si avvalgono delle procedure medesime;

b-bis) l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS) di cui all'art. 13 del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'art. 187-ter del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e dei regolamenti attuativi, e con oneri a carico delle risorse di cui agli articoli 335 e 336 dello stesso decreto legislativo 7 settembre 2005 n. 209; <sup>[318]</sup>

c) Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI), di cui all'articolo 2 della legge 14 novembre 1995, n. 481, per il settore di competenza;

d) Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, per il settore di competenza;

e) Banca d'Italia, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385;

f) altre autorità amministrative indipendenti, di regolazione di specifici settori, ove disciplinino specifiche procedure ADR secondo le proprie competenze;

g) Ministero dello sviluppo economico, con riferimento alle negoziazioni paritetiche di cui all'articolo 141-ter relative ai settori non regolamentati o per i quali le relative autorità indipendenti di regolazione non applicano o non adottano specifiche disposizioni, nonché con riferimento agli organismi di conciliazione istituiti ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettera g) e comma 4, della legge 29 dicembre 1993, n. 580, limitatamente alle controversie tra consumatori e professionisti, non rientranti nell'elenco di cui alla lettera a).

2. Il Ministero dello sviluppo economico è designato punto di contatto unico con la Commissione europea.

3. Al fine di definire uniformità di indirizzo nel compimento delle funzioni delle autorità competenti di cui al comma 1 è istituito presso il Ministero dello sviluppo economico un tavolo di coordinamento e di indirizzo. Lo stesso è composto da un rappresentante per ciascuna autorità competente. Al Ministero dello sviluppo economico è attribuito il compito di convocazione e di raccordo. Al tavolo sono assegnati compiti di definizione degli indirizzi relativi all'attività di iscrizione e di vigilanza delle autorità competenti, nonché ai criteri generali di trasparenza e imparzialità, e alla misura dell'indennità dovuta per il servizio prestato dagli organismi ADR. Ai componenti del predetto tavolo di coordinamento ed indirizzo non spetta alcun compenso, gettone di presenza o altro emolumento comunque denominato e a qualsiasi titolo dovuto.

Note:

[317]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 3, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

[318]Lettera inserita dall'[art. 4, comma 6, lett. b\), D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 68](#).

[319]Vedi, anche, l'[art. 2, comma 1, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

## Art. 141-novies. Informazioni da trasmettere alle autorità competenti da parte degli organismi di risoluzione delle controversie<sup>[320]</sup> <sup>[321]</sup>

In vigore dal 3 settembre 2015

1. Gli organismi di risoluzione delle controversie che intendono essere considerati organismi ADR ai sensi del presente titolo e inseriti in elenco conformemente all'articolo 141-decies, comma 2, devono presentare domanda di iscrizione alla rispettiva autorità competente, indicando:

- a) il loro nome o denominazione, le informazioni di contatto e l'indirizzo del sito web;
- b) informazioni sulla loro struttura e sul loro finanziamento, comprese le informazioni sulle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, sulla loro retribuzione, sul loro mandato e sul loro datore di lavoro
- c) le proprie norme procedurali;
- d) le loro tariffe, se del caso;
- e) la durata media delle procedure di risoluzione delle controversie;
- f) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui viene svolta la procedura di risoluzione delle controversie;
- g) una dichiarazione sui tipi di controversie trattati mediante la procedura di risoluzione delle controversie;
- h) i motivi per cui un organismo di risoluzione delle controversie può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 141-bis, comma 2;
- i) una dichiarazione motivata dell'organismo di possedere o meno i requisiti di un organismo ADR che rientra nell'ambito d'applicazione della presente direttiva, e di rispettare o meno i requisiti di qualità di cui al presente titolo.

2. Qualora le informazioni di cui alle lettere da a) ad h) del comma 1 vengano modificate, gli organismi ADR informano senza indugio l'autorità competente in merito a tali modifiche.
3. Gli organismi di risoluzione delle controversie dinanzi ai quali si svolgono le procedure di cui all'articolo 141-ter, oltre a comunicare ai requisiti di cui al comma 1, devono altresì trasmettere le informazioni necessarie a valutare la loro conformità ai requisiti specifici aggiuntivi di indipendenza e di trasparenza di cui al comma 1 dell'articolo 141-ter.
4. A far data dal secondo anno di iscrizione al relativo elenco, con cadenza biennale, ogni organismo ADR trasmette alla rispettiva autorità competente informazioni concernenti:
  - a) il numero di reclami ricevuti ed i tipi di controversie alle quali si riferiscono;
  - b) la quota percentuale delle procedure ADR interrotte prima di raggiungere il risultato;
  - c) il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie ricevute;
  - d) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;
  - e) eventuali problematiche sistematiche o significative che si verificano di frequente e causano controversie tra consumatori e professionisti. Le informazioni comunicate al riguardo possono essere accompagnate da raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro;
  - f) se del caso, una valutazione dell'efficacia della loro cooperazione all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere;
  - g) se prevista, la formazione fornita alle persone fisiche incaricate delle risoluzioni delle controversie di cui all'articolo 141-bis, comma 4, lettera a);
  - h) la valutazione dell'efficacia della procedura ADR offerta dall'organismo e di eventuali modi per migliorarla.

Note:

[320]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 3, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

[321]Vedi, anche, l'[art. 2, comma 1, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

## Art. 141-decies. Ruolo delle autorità competenti<sup>[322]</sup> <sup>[323]</sup>

### In vigore dal 3 settembre 2015

1. Presso ciascuna autorità competente è istituito, rispettivamente con decreto ministeriale o con provvedimenti interni, l'elenco degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere che rientrano nell'ambito di applicazione del presente titolo e che rispettano i requisiti previsti. Ciascuna autorità competente definisce il procedimento per l'iscrizione e verifica il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio.<sup>[324]</sup>
2. Ogni autorità competente provvede all'iscrizione, alla sospensione e alla cancellazione degli iscritti e vigila sull'elenco nonché sui singoli organismi ADR.
3. Ciascuna autorità competente sulla base di propri provvedimenti, tiene l'elenco e disciplina le modalità di iscrizione degli organismi ADR. Tale elenco comprende:
  - a) il nome, le informazioni di contatto e i siti internet degli organismi ADR di cui al comma 1;

- b) le loro tariffe, se del caso;
  - c) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui è svolta la procedura ADR;
  - d) i tipi di controversie contemplati dalla procedura ADR;
  - e) i settori e le categorie di controversie trattati da ciascun organismo ADR;
  - f) se del caso, l'esigenza della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti, compresa una dichiarazione dell'organismo ADR relativa alla possibilità di svolgere la procedura ADR in forma orale o scritta;
  - g) i motivi per cui un organismo ADR può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 141-bis, comma 2.
4. Se un organismo ADR non soddisfa più i requisiti di cui al comma 1, l'autorità competente interessata lo contatta per segnalargli tale non conformità, invitandolo a ovviarvi immediatamente. Se allo scadere di un termine di tre mesi l'organismo ADR continua a non soddisfare i requisiti di cui al comma 1, l'autorità competente cancella l'organismo dall'elenco di cui al comma 2. Detto elenco è aggiornato senza indugio e le informazioni pertinenti sono trasmesse al Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea.
5. Ogni autorità competente notifica senza indugio l'elenco di cui ai commi 1 e 3, e ogni suo successivo aggiornamento, al Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea.
6. L'elenco e gli aggiornamenti di cui ai commi 2, 3 e 4 relativi agli organismi ADR stabiliti nel territorio della Repubblica italiana sono trasmessi alla Commissione europea dal Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico.
7. Ogni autorità competente mette a disposizione del pubblico l'elenco consolidato degli organismi ADR, elaborato dalla Commissione europea e notificato al Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto unico, fornendo sul proprio sito internet un link al pertinente sito internet della Commissione europea. Inoltre, ogni autorità competente mette a disposizione del pubblico tale elenco consolidato su un supporto durevole
8. Entro il 9 luglio 2018 e successivamente ogni quattro anni, il Ministero dello sviluppo economico, quale punto di contatto unico, con il contributo delle altre autorità competenti, pubblica e trasmette alla Commissione europea una relazione sullo sviluppo e sul funzionamento di tutti gli organismi ADR stabiliti sul territorio della Repubblica italiana. In particolare, tale relazione:
- a) identifica le migliori prassi degli organismi ADR;
  - b) sottolinea le insufficienze, comprovate da statistiche, che ostacolano il funzionamento degli organismi ADR per le controversie sia nazionali che transfrontaliere, se del caso;
  - c) elabora raccomandazioni su come migliorare l'efficacia e l'efficienza del funzionamento degli organismi ADR, se del caso.

Note:

[322]Articolo inserito dall'[art. 1, comma 3, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

[323]Vedi, anche, l'[art. 2, comma 1, D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130](#).

[324]In attuazione di quanto disposto dal presente comma, vedi, per l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, la Deliberazione 17 dicembre 2015, n. 620/2015/E/com.

## Parte VI

# DISPOSIZIONI FINALI

## Art. 142. Modifiche al codice civile

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Gli articoli 1469-bis, 1469-ter, 1469-quater, 1469-quinquies e 1469-sexies del codice civile sono sostituiti dal seguente:

«Art. 1469-bis

Contratti del consumatore

Le disposizioni del presente titolo si applicano ai contratti del consumatore, ove non derogate dal codice del consumo o da altre disposizioni più favorevoli per il consumatore.».

## Art. 143. Irrinunciabilità dei diritti

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. I diritti attribuiti al consumatore dal codice sono irrinunciabili. E' nulla ogni pattuizione in contrasto con le disposizioni del codice.

2. Ove le parti abbiano scelto di applicare al contratto una legislazione diversa da quella italiana, al consumatore devono comunque essere riconosciute le condizioni minime di tutela previste dal codice.

## Art. 144. Aggiornamenti

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Ogni intervento normativo incidente sul codice, o sulle materie dallo stesso disciplinate, va attuato mediante esplicita modifica, integrazione, deroga o sospensione delle specifiche disposizioni in esso contenute.

## Art. 144-bis. Cooperazione tra le autorità nazionali per la tutela dei consumatori [325]

In vigore dal 1 febbraio 2022

1. Il Ministero dello sviluppo economico, salve le disposizioni in materia bancaria, finanziaria, assicurativa e di sistemi di pagamento e le competenze delle autorità indipendenti di settore, che continuano a svolgere le funzioni di autorità competente ai sensi dell'articolo 3, numero 6), del regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, nonché le disposizioni vigenti nelle ulteriori materie per le quali è prevista la competenza di altre autorità nazionali, svolge le funzioni di autorità competente, ai sensi del medesimo articolo 3, numero 6), del regolamento (UE) 2017/2394, in materia di:[329]

[ a) *servizi turistici, di cui alla parte III, titolo IV, capo II;*[326] ]

[ b) *clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, di cui alla parte III, titolo I;* [326] ]

c) *garanzia nella vendita dei beni di consumo, di cui alla parte IV, titolo III, capo I;*

d) credito al consumo, di cui alla parte III, titolo II, capo II, sezione I;

e) commercio elettronico, di cui alla parte III, titolo III, capo II;

*[ f) contratti negoziati fuori dai locali commerciali, di cui alla parte III, titolo III, capo I, sezione I;[326] ]*

*[ g) contratti a distanza, di cui alla parte III, titolo III, capo I, sezione II;[326] ]*

h) contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio, di cui alla parte III, titolo IV, capo I.[327]

2. Il Ministero dello sviluppo economico e le altre autorità competenti ai sensi dell'articolo 3, numero 6), del regolamento (UE) 2017/2394, che dispongono di tutti i poteri minimi di cui all'articolo 9 dello stesso regolamento e li esercitano conformemente all'articolo 10 del medesimo regolamento, conservano gli ulteriori e più ampi poteri loro attribuiti dalla normativa vigente. Con riferimento alle infrazioni lesive degli interessi collettivi dei consumatori in ambito nazionale, escluse dall'applicazione del citato regolamento (UE) 2017/2394, le autorità di cui al primo periodo del presente comma, fermi restando gli ulteriori e più ampi poteri loro attribuiti dalla normativa vigente, esercitano i medesimi poteri di indagine e di esecuzione di cui all'articolo 9 del citato regolamento, in conformità all'articolo 10 del medesimo regolamento, con facoltà di avvalersi anche di soggetti appositamente incaricati, che acquisiscono i dati, le notizie e le informazioni secondo le competenze e le modalità stabilite dai rispettivi regolamenti.[330] [334]

3. Per lo svolgimento dei compiti di cui ai commi 1 e 2, il Ministero dello sviluppo economico può avvalersi delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, nonché del Corpo della Guardia di finanza che agisce con i poteri ad esso attribuiti per l'accertamento dell'imposta sul valore aggiunto e delle imposte sui redditi. Può inoltre definire forme di collaborazione con altre pubbliche amministrazioni. Limitatamente ai poteri di cui all'articolo 139, può avvalersi delle associazioni dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 137.

4. Ferme restando la disciplina sanzionatoria in materia di indicazione dei prezzi di cui all'articolo 17 del presente codice e le disposizioni di cui all'articolo 22, comma 3, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114, ai fini dell'applicazione del regolamento (UE) 2017/2394 il Ministero dello sviluppo economico, per lo svolgimento delle funzioni di cui al comma 1, può avvalersi, in particolare, dei comuni.[331]

5. Le procedure istruttorie relative ai poteri di cui al comma 2, nonché relativamente all'applicazione delle sanzioni di cui ai commi 6 e 7, sono stabilite con regolamento emanato ai sensi dell'articolo 17, comma 1, lettera d), della legge 23 agosto 1988, n. 400, in modo da garantire il contraddittorio, la piena cognizione degli atti e la verbalizzazione.

6. Nei casi di rifiuto, omissione o ritardo, senza giustificato motivo, di esibire i documenti o di fornire le informazioni richieste, nell'ambito delle proprie competenze, dal Ministero dello sviluppo economico, riguardanti fattispecie di infrazioni nazionali o intracomunitarie, nonché nel caso in cui siano esibiti documenti o fornite informazioni non veritiere, si applicano le sanzioni di cui all'articolo 27, comma 4.

7. Nei casi di inottemperanza ad impegni assunti nei confronti del Ministero dello sviluppo economico dai soggetti interessati, per porre fine a infrazioni nazionali o intracomunitarie, si applicano le sanzioni di cui all'articolo 27, comma 12.

8. Ai sensi degli articoli 3, numero 6), 5, 9 e 10 del regolamento (UE) 2017/2394, in materia di pratiche commerciali scorrette di cui alla parte II, titolo III, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 27, commi 1 e 2, in relazione alle funzioni di autorità competente attribuite all'Autorità garante della concorrenza e del mercato. Per i profili sanzionatori, nell'ambito delle proprie competenze, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato provvede ai sensi dell'articolo 27.<sup>[332]</sup>

9. Il Ministero dello sviluppo economico designa l'ufficio unico di collegamento responsabile dell'applicazione del citato regolamento (UE) 2017/2394.<sup>[331]</sup>

9-bis. L'Autorità garante della concorrenza e del mercato è designata quale organismo responsabile ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/302. In relazione al regolamento (UE) 2018/302, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato è designata autorità competente ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2017/2394. In materia di accertamento e sanzione delle violazioni del medesimo regolamento (UE) 2018/302, si applica l'articolo 27, commi da 2 a 15, del presente codice.<sup>[333]</sup>

9-ter. Il Centro nazionale della rete europea per i consumatori (ECC-NET) è designato quale organismo competente a fornire assistenza ai consumatori in caso di controversia tra un consumatore e un professionista ai sensi dell'articolo 8 del regolamento (UE) 2018/302. Per le finalità di cui al primo periodo si applica la procedura di cui all'articolo 30, comma 1-bis, del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59.<sup>[328]</sup>

Note:

[325]Articolo inserito dall'art. 19, comma 1, legge 6 febbraio 2007, n. 13 e poi così sostituito dall'art. 22, comma 1, lett. b), L. 7 luglio 2009, n. 88. Vedi, anche, il comma 2 dello stesso art. 22, L. n. 88/2009.

[326]Lettera soppressa dall'art. 1, comma 5, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2, comma 1 del medesimo D.Lgs. n. 21/2014.

[327]Lettera così modificata dall'art. 1, comma 5, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2, comma 1 del medesimo D.Lgs. n. 21/2014.

[328]Comma aggiunto dall'art. 6, comma 1, lett. b), L. 3 maggio 2019, n. 37.

[329]Alinea così modificato dall'art. 37, comma 1, lett. d), n. 1), L. 23 dicembre 2021, n. 238.

[330]Comma così sostituito dall'art. 37, comma 1, lett. d), n. 2), L. 23 dicembre 2021, n. 238.

[331]Comma così modificato dall'art. 37, comma 1, lett. d), n. 3), L. 23 dicembre 2021, n. 238.

[332]Comma così modificato dall'art. 37, comma 1, lett. d), n. 4), L. 23 dicembre 2021, n. 238.

[333]Comma aggiunto dall'art. 6, comma 1, lett. b), L. 3 maggio 2019, n. 37 e, successivamente, così modificato dall'art. 37, comma 1, lett. d), n. 5), L. 23 dicembre 2021, n. 238.

[334]Vedi, anche, il Regolamento 30 agosto 2022, n. 53.

## Art. 145. Competenze delle regioni e delle province autonome

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Sono fatte salve le disposizioni adottate dalle regioni e dalle province autonome di Trento e di Bolzano nell'esercizio delle proprie competenze legislative in materia di educazione e informazione del consumatore.

## Art. 146. Abrogazioni

In vigore dal 23 ottobre 2005

1. Dalla data di entrata in vigore del presente codice sono abrogati:

- a) il decreto del Presidente della Repubblica 24 maggio 1988, n. 224, così come modificato dal decreto legislativo 2 febbraio 2001, n. 25, recante attuazione della direttiva 85/374/CEE, relativa al ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di responsabilità per danno da prodotti difettosi, ai sensi dell'articolo 15 della legge 16 aprile 1987, n. 183;
- b) la legge 10 aprile 1991, n. 126, così come modificata dalla legge 22 febbraio 1994, n. 146, recante norme per l'informazione del consumatore;
- c) il decreto legislativo 15 gennaio 1992, n. 50, recante attuazione della direttiva 85/577/CEE, in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali;
- d) decreto legislativo 25 gennaio 1992, n. 74, così come modificato dal decreto legislativo 25 febbraio 2000, n. 67, recante attuazione della direttiva 84/450/CEE, in materia di pubblicità ingannevole e comparativa;
- e) decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111, così come modificato dalla legge 5 marzo 2001, n. 57, recante attuazione della direttiva 90/314/CEE, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso»;
- f) la legge 30 luglio 1998, n. 281, recante disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti, così come modificata dalla legge 24 novembre 2000, n. 340, dal decreto legislativo 23 aprile 2001, n. 224, e dall'articolo 11 della legge 1° marzo 2002, n. 39, recante disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee - legge comunitaria 2001; sono fatte salve le disposizioni di cui all'articolo 7, con riferimento alle attività promozionali del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 136 e alle agevolazioni di cui all'articolo 138;
- g) il decreto legislativo 9 novembre 1998, n. 427, recante attuazione della direttiva 94/47/CE, concernente la tutela dell'acquirente per taluni aspetti dei contratti relativi all'acquisizione di un diritto di godimento a tempo parziale di beni immobili;
- h) il decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185, recante attuazione della direttiva 97/7/CE, relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza;
- i) il decreto legislativo 25 febbraio 2000, n. 63, recante attuazione della direttiva 98/7/CE, che modifica la direttiva 87/102/CEE, in materia di credito al consumo;
- l) il decreto legislativo 25 febbraio 2000, n. 67, recante attuazione della direttiva 97/55/CE, che modifica la direttiva 84/450/CEE, in materia di pubblicità ingannevole e comparativa;
- m) il decreto legislativo 25 febbraio 2000, n. 84, recante attuazione della direttiva 98/6/CE, relativa alla protezione dei consumatori in materia di indicazione dei prezzi offerti ai medesimi;
- n) il decreto legislativo 23 aprile 2001, n. 224, recante attuazione della direttiva 98/27/CE, relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori;
- o) il decreto legislativo 21 maggio 2004, n. 172, recante attuazione della direttiva 2001/95/CE, relativa alla sicurezza generale dei prodotti;

- p) il comma 7 dell'articolo 18 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114, recante riforma della disciplina relativa al settore del commercio, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- q) il comma 9 dell'articolo 19 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114, recante riforma della disciplina relativa al settore del commercio, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- r) commi 4 e 5 dell'articolo 125 del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni;
- s) gli articoli 1519-bis, 1519-ter, 1519-quater, 1519-quinquies, 1519-sexies, 1519-septies, 1519-octies e 1519-nonies del codice civile;
- t) la legge 6 aprile 2005, n. 49, recante modifiche all'articolo 7 del decreto legislativo 25 gennaio 1992, n. 74, in materia di messaggi pubblicitari ingannevoli diffusi attraverso mezzi di comunicazione.
2. Dalla data di entrata in vigore del presente codice restano abrogati:
- a) il decreto del Presidente della Repubblica 23 agosto 1982, n. 903, recante attuazione della direttiva 79/581/CEE, relativa alla indicazione dei prezzi dei prodotti alimentari ai fini della protezione dei consumatori;
- b) il decreto legislativo 25 gennaio 1992, n. 76, recante attuazione della direttiva 88/315/CEE, concernente l'indicazione dei prezzi dei prodotti alimentari ai fini della protezione dei consumatori;
- c) il decreto legislativo 27 gennaio 1992, n. 78, recante attuazione della direttiva 88/314/CEE, concernente l'indicazione dei prezzi dei prodotti non alimentari ai fini della protezione dei consumatori;
- d) il decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 115, recante attuazione della direttiva 92/59/CEE, relativa alla sicurezza generale dei prodotti.

## Allegato I [335]

### In vigore dal 2 aprile 2023

Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso

#### A. Istruzioni tipo sul recesso

- ai sensi dell'*art. 49, comma 4*, -

#### Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno [1].

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

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

## Effetti del recesso

Se Lei recede dal presente contratto, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della Sua decisione di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso [4].

[5]

[6]

Istruzioni per la compilazione:

[1.] Inserire uno dei seguenti testi tra virgolette:

- a) in caso di un contratto di servizi o di un contratto per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale che non è fornito su un supporto materiale: «della conclusione del contratto.»;
- b) nel caso di un contratto di vendita: «in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dei beni.»;
- c) nel caso di un contratto relativo a beni multipli ordinati dal consumatore in un solo ordine e consegnati separatamente: «in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene.»;
- d) nel caso di un contratto relativo alla consegna di un bene consistente di lotti o pezzi multipli: «in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo.»;
- e) nel caso di un contratto per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo: «in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico del primo bene.»

[2.] Inserire il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono e l'indirizzo di posta elettronica.

[3.] Se Lei dà al consumatore la possibilità di compilare e inviare elettronicamente le informazioni relative al recesso dal contratto sul Suo sito web, inserire quanto segue: «Può anche compilare e inviare elettronicamente il modulo tipo di recesso o qualsiasi altra esplicita dichiarazione sul nostro sito web [inserire l'indirizzo]. Nel caso scegliesse detta opzione, Le trasmetteremo senza indugio una conferma di ricevimento del recesso su un supporto durevole (ad esempio per posta elettronica).»

[4.] Per i contratti di vendita nei quali Lei non ha offerto di ritirare i beni in caso di recesso, inserire quanto segue: «Il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento dei beni oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte del consumatore di aver rispedito i beni, se precedente.»

[5.] Se il consumatore ha ricevuto i beni oggetto del contratto:

## a) Inserire:

- «Ritireremo i beni.»; oppure
- «È pregato di rispedire i beni o di consegnarli a noi o a ... [inserire il nome e l'indirizzo geografico, se del caso, della persona da Lei autorizzata a ricevere i beni], senza indebiti ritardi e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ci ha comunicato il suo recesso dal presente contratto. Il termine è rispettato se Lei rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di 14 giorni.»

## b) Inserire:

- «I costi della restituzione dei beni saranno a nostro carico.»,
- «I costi diretti della restituzione dei beni saranno a Suo carico.»,
- Se, in un contratto a distanza, Lei non offre di sostenere il costo della restituzione dei beni e questi ultimi, per loro natura, non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta: «Il costo diretto di ... EUR [inserire l'importo] per la restituzione dei beni sarà a Suo carico.»; oppure se il costo della restituzione dei beni non può essere ragionevolmente calcolato in anticipo: «Il costo diretto della restituzione dei beni sarà a Suo carico. Il costo è stimato essere pari a un massimo di circa ... EUR [inserire l'importo].», oppure
- Se, in caso di un contratto negoziato fuori dei locali commerciali, i beni, per loro natura, non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta e sono stati consegnati al domicilio del consumatore alla data di conclusione del contratto: «Ritireremo i beni a nostre spese.»

c) inserire: «Lei è responsabile solo della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni.»

[6.] In caso di un contratto per la fornitura di acqua, gas ed elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento, inserire quanto segue: «Se Lei ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura di acqua/gas elettricità/teleriscaldamento [cancellare la dicitura inutile] durante il periodo di recesso, è tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui Lei ha ci comunicato il Suo recesso dal presente contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.»

## B. Modulo di recesso tipo

- ai sensi dell'art.49, comma 1, lett. h) -

*(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)*

- Destinatario [il nome, l'indirizzo geografico e l'indirizzo di posta elettronica devono essere inseriti dal professionista]:
- Con la presente io/noi (\*) notificiamo il recesso dal mio/nostro (\*) contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (\*)
- Ordinato il (\*)/ricevuto il (\*)
- Nome del/dei consumatore(i)
- Indirizzo del/dei consumatore(i)

- Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)

- Data

(\*) Cancellare la dicitura inutile.

Note:

[335]Allegato inserito dall'[art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21](#), a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall'[art. 2, comma 1 del medesimo D.Lgs. n. 21/2014](#), e, successivamente, così modificato dall'[art. 1, comma 22, lett. a\), b\) e c\), D.Lgs. 7 marzo 2023, n. 26](#). Precedentemente, il presente allegato era stato abrogato dall'[art. 19, comma 1, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221](#).

## Allegato II

(previsto dall'articolo 107, comma 3)

(riproduce l'allegato II della direttiva 2001/95/CE)

In vigore dal 23 ottobre 2005

### Procedure per l'applicazione del RAPEX delle linee guida per le notifiche

1. Il sistema riguarda i prodotti, secondo la definizione dell'articolo 3, comma 1, lettera e), che presentano un rischio grave per la salute e la sicurezza dei consumatori. I prodotti farmaceutici previsti nelle [direttive 2001/83/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 novembre 2001, e [2001/82/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 novembre 2001, sono esclusi dall'applicazione del RAPEX.

2. Il RAPEX mira essenzialmente a permettere un rapido scambio di informazioni in presenza di un rischio grave. Le linee guida di cui al punto 8 definiscono criteri specifici per l'individuazione di rischi gravi.

3. Gli Stati membri che hanno effettuato la notifica a norma dell'articolo 12 forniscono tutte le precisazioni disponibili. In particolare, la notifica contiene le informazioni stabilite dalle linee guida di cui al punto 8 e almeno:

a) le informazioni che permettono di identificare il prodotto;

b) una descrizione del rischio incontrato, ivi compresa una sintesi dei risultati di qualsiasi prova o di qualsiasi analisi e delle loro conclusioni che permettano di valutare l'importanza del rischio;

c) la natura e la durata delle misure o azioni prese o decise, se del caso;

d) informazioni sui canali di commercializzazione e sulla distribuzione del prodotto, in particolare sui Paesi destinatari.

Tali informazioni devono essere trasmesse valendosi dello speciale formulario tipo di notifica e degli strumenti stabiliti dalle linee guida di cui al punto 8.

Quando la misura notificata a norma degli articoli 11 o 12 è intesa a limitare la commercializzazione o l'uso di una sostanza chimica o di un preparato chimico, gli Stati membri forniscono quanto prima possibile una sintesi o i riferimenti dei pertinenti dati della sostanza o del preparato in questione e dei sostituti conosciuti, qualora tale informazione sia

disponibile. Essi comunicano inoltre gli effetti previsti del provvedimento sulla salute e la sicurezza dei consumatori, nonché la valutazione del rischio effettuata in conformità dei principi generali di valutazione dei rischi delle sostanze chimiche di cui all'articolo 10, paragrafo 4, del regolamento (CEE) n. 793/93 del Consiglio, del 23 marzo 1993, nel caso di sostanze esistenti o all'articolo 3, paragrafo 2, della direttiva n. 67/548/CEE del Consiglio, del 27 giugno 1967, nel caso di nuove sostanze. Le linee guida di cui al punto 8 definiscono i particolari e le procedure relativi alle informazioni richieste a tale riguardo.

4. Quando uno Stato membro ha informato la Commissione, in virtù dell'articolo 12, paragrafo 1, terzo comma, in merito ad un rischio grave, prima di decidere in merito a eventuali provvedimenti informa la Commissione, entro un termine di quarantacinque giorni, se intende confermare o modificare tale informazione.

5. La Commissione verifica, nel più breve tempo possibile, la conformità con le disposizioni della direttiva delle informazioni ricevute in base al RAPEX e, qualora lo ritenga necessario ed al fine di valutare la sicurezza del prodotto, può svolgere un'indagine di propria iniziativa. Qualora abbia luogo tale indagine, gli Stati membri devono fornire alla Commissione nella misura del possibile, le informazioni richieste.

6. Ricevuta una notifica a norma dell'articolo 12, gli Stati membri sono invitati ad informare la Commissione, entro e non oltre il termine stabilito dalle linee guida di cui al punto 8, sui punti seguenti:

- a) se il prodotto è stato immesso sul mercato nel loro territorio;
- b) quali provvedimenti nei confronti del prodotto in questione adotteranno eventualmente in funzione della situazione nel loro Paese, motivandone le ragioni, in specie la diversa valutazione del rischio o qualsiasi altra circostanza particolare che giustifica la decisione, in particolare che giustifica l'assenza di provvedimento o di seguito;
- c) le informazioni supplementari pertinenti ottenute in merito al rischio implicato, compresi i risultati di prove o analisi.

Le linee guida di cui al punto 8 propongono criteri precisi di notifica delle misure la cui portata è limitata al territorio nazionale e come trattare le notifiche sui rischi che lo Stato membro ritiene limitati al proprio territorio.

7. Gli Stati membri informano immediatamente la Commissione di eventuali modifiche o della revoca delle misure o azioni in questione.

8. Le linee guida che riguardano la gestione del RAPEX da parte della Commissione e degli Stati membri vengono elaborate e regolarmente aggiornate dalla Commissione secondo la procedura di cui all'articolo 15, paragrafo 3.

9. La Commissione può informare i punti di contatto nazionali riguardo ai prodotti che presentano rischi gravi, importati nella Comunità e nello Spazio economico europeo o esportati a partire da tali territori.

10. La responsabilità delle informazioni fornite incombe allo Stato membro che ha effettuato la notifica.

11. La Commissione assicura l'opportuno funzionamento del sistema, provvedendo in particolare a classificare e a catalogare le notifiche in base al grado di urgenza. Le modalità saranno stabilite dalle linee guida di cui al punto 8.

Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sarà inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.

## Allegato II-bis

(di cui all'articolo 71, comma 1, e all'articolo 73, commi 3, lettera b), e 4)[336]

In vigore dal 21 giugno 2011

# FORMULARIO INFORMATIVO PER I CONTRATTI DI MULTIPROPRIETÀ

### **Parte 1:**

Identità, luogo di residenza e stato giuridico dell'operatore o degli operatori che saranno parti del contratto:

Breve descrizione del prodotto (ad esempio descrizione del bene immobile):

Natura e contenuto esatti del diritto o dei diritti:

Indicazione precisa del periodo entro il quale può essere esercitato il diritto oggetto del contratto ed eventualmente la sua durata:

Data a partire dalla quale il consumatore potrà esercitare il diritto oggetto del contratto:

Se il contratto riguarda un bene immobile specifico in costruzione, data in cui l'alloggio e i servizi/le strutture saranno completati/disponibili:

Prezzo che il consumatore deve corrispondere per l'acquisizione del diritto o dei diritti:

Breve descrizione dei costi supplementari obbligatori imposti dal contratto; tipo di costi e indicazione degli importi (ad esempio quote annuali, altre quote ricorrenti, prelievi speciali, imposte locali):

Sintesi dei servizi fondamentali a disposizione del consumatore (ad esempio elettricità, acqua, manutenzione, raccolta di rifiuti) e indicazione dell'importo che il consumatore deve pagare per tali servizi:

Sintesi delle strutture a disposizione del consumatore (ad esempio piscina o sauna):

Tali strutture sono incluse nei costi indicati in precedenza?

In caso negativo, specificare quelli inclusi e quelli a pagamento:

È possibile aderire ad un sistema di scambio?

In caso affermativo, specificare il nome del sistema di scambio:

Indicazione dei costi di affiliazione/scambio:

L'operatore ha sottoscritto uno o più codici di condotta? In caso affermativo, dove possono essere reperiti?

### **Parte 2:**

#### **Informazioni generali:**

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario a decorrere dalla conclusione del contratto o di qualsiasi contratto preliminare vincolante ovvero dalla data di ricezione di tali contratti se posteriore.

Durante il periodo di recesso è vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore. Il divieto riguarda qualsiasi onere, incluso il pagamento, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc., e comprende non solo il pagamento a favore dell'operatore, bensì anche di terzi.

Il consumatore non dovrà sostenere costi od obblighi diversi da quelli stabiliti nel contratto.

In conformità del diritto internazionale privato, il contratto può essere disciplinato da una legge diversa da quella dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore e le eventuali controversie possono essere deferite ad organi giurisdizionali diversi da quelli dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore.

Firma del consumatore:

### **Parte 3:**

#### **Informazioni supplementari cui ha diritto il consumatore e indicazioni specifiche per poterle ottenere (ad esempio indicazione del capitolo di un opuscolo generale) se non fornite in appresso:**

##### 1) INFORMAZIONI IN MERITO AI DIRITTI ACQUISITI

Condizioni poste a disciplina dell'esercizio del diritto oggetto del contratto sul territorio dello Stato membro o degli Stati membri in cui il bene o i beni interessati sono situati, indicazione se tali condizioni siano state rispettate o meno e, in caso negativo, quali condizioni debbano ancora essere rispettate, qualora il contratto conferisca il diritto ad occupare un alloggio da selezionare tra una serie di alloggi, informazioni sulle restrizioni alle possibilità del consumatore di occupare in qualsiasi momento uno di questi alloggi.

##### 2) INFORMAZIONI SUI BENI

Se il contratto riguarda un bene immobile specifico, la descrizione accurata e dettagliata di tale bene e della sua ubicazione; se il contratto riguarda una serie di beni (multilocalità), la descrizione appropriata dei beni e della loro ubicazione; se il contratto riguarda una sistemazione diversa da quella in un bene immobile, la descrizione appropriata della sistemazione e delle strutture,

servizi (ad esempio elettricità, acqua, manutenzione, raccolta di rifiuti) cui il consumatore ha o avrà accesso e relative condizioni,

eventuali strutture comuni, quali piscina, sauna, ecc., cui il consumatore ha o potrà avere accesso e relative condizioni.

##### 3) NORME AGGIUNTIVE RIGUARDANTI GLI ALLOGGI IN COSTRUZIONE (ove applicabile)

Stato di completamento dell'alloggio e dei servizi che lo rendono pienamente fruibile (gas, elettricità, acqua e collegamenti telefonici) e qualsiasi struttura cui il consumatore avrà accesso,

termine di completamento dell'alloggio e dei servizi che lo rendono pienamente fruibile (gas, elettricità, acqua e collegamenti telefonici) e una stima ragionevole del termine di completamento di qualsiasi struttura cui il consumatore avrà accesso,

numero della licenza edilizia e nome e indirizzo completi dell'autorità o delle autorità competenti,

garanzia quanto al completamento dell'alloggio o al rimborso di ogni pagamento effettuato qualora l'alloggio non sia completato ed eventuali condizioni che disciplinano il funzionamento di tali garanzie.

#### 4) INFORMAZIONI SUI COSTI

Descrizione accurata e appropriata di tutti i costi connessi al contratto di multiproprietà; di come tali costi saranno ripartiti fra i consumatori e di come e quando tali costi possano aumentare; il metodo di calcolo dell'ammontare delle spese relative all'occupazione del bene, le spese obbligatorie (ad esempio imposte e tasse) e le spese amministrative generali (ad esempio per gestione, manutenzione e riparazioni),

eventuali informazioni relative a spese, ipoteche, privilegi o altri gravami registrati sul bene.

#### 5) INFORMAZIONI SULLA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Eventuali informazioni sulle disposizioni per la risoluzione di contratti accessori e sulle conseguenze di tale risoluzione,

condizioni di risoluzione del contratto, relative conseguenze e informazioni su qualsiasi responsabilità del consumatore per eventuali costi derivanti dalla risoluzione stessa.

#### 6) INFORMAZIONI SUPPLEMENTARI

Informazioni sulle modalità con cui sono organizzate la manutenzione e le riparazioni del bene e l'amministrazione e gestione dello stesso, specificando se e come i consumatori possono influire e partecipare alle decisioni in materia,

informazioni sulla possibilità o meno di aderire a un sistema per la rivendita dei diritti contrattuali, informazioni sul sistema pertinente e indicazione dei costi connessi con la rivendita mediante tale sistema,

indicazione della lingua o delle lingue che si possono usare per le comunicazioni con l'operatore per quanto riguarda il contratto, ad esempio in relazione alle decisioni gestionali, all'aumento dei costi e al trattamento di richieste e reclami,

eventuale possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Conferma della ricezione delle informazioni.

Firma del consumatore.

Note:

[336]Allegato aggiunto dall'art. 2, comma 2, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

**Allegato II-ter**  
(di cui all'articolo 71, comma 1, lettera b), e all'articolo 73, commi 3, lettera b), e 4)<sup>[337]</sup>

In vigore dal 21 giugno 2011

## FORMULARIO INFORMATIVO PER I CONTRATTI RELATIVI A PRODOTTI PER LE VACANZE DI LUNGO TERMINE

### **Parte 1:**

Identità, luogo di residenza e stato giuridico dell'operatore o degli operatori che saranno parti del contratto.

Breve descrizione del prodotto.

Natura e contenuto esatti del diritto o dei diritti.

Indicazione precisa del periodo entro il quale può essere esercitato il diritto oggetto del contratto ed eventualmente la durata del regime instaurato.

Data a partire dalla quale il consumatore potrà esercitare il diritto oggetto del contratto.

Prezzo che il consumatore deve corrispondere per l'acquisizione del diritto o dei diritti, inclusi i costi ricorrenti che il consumatore dovrà presumibilmente sostenere in conseguenza del suo diritto di ottenere accesso all'alloggio, del viaggio e di qualsiasi altro prodotto o servizio connesso come specificato.

Piano di pagamento scaglionato che stabilisce le rate di pari importo per ciascun anno di durata del contratto per il prezzo in questione e date in cui devono essere versate.

Dopo il primo anno, gli importi successivi possono essere adeguati per assicurare che sia mantenuto il valore reale di tali rate, ad esempio per tenere conto dell'inflazione.

Breve descrizione dei costi supplementari obbligatori imposti dal contratto; tipo di costi e indicazione degli importi (ad esempio quote annuali di affiliazione).

Sintesi dei servizi fondamentali a disposizione del consumatore (ad esempio soggiorni in albergo e voli scontati).

Sono inclusi nei costi indicati in precedenza?

In caso negativo, specificare quelli inclusi e quelli a pagamento (ad esempio soggiorno di tre notti incluso nella quota annuale di affiliazione; qualsiasi altra sistemazione deve essere pagata a parte).

L'operatore ha sottoscritto uno o più codici di condotta? In caso affermativo, dove possono essere reperiti?

### **Parte 2:**

#### **Informazioni generali:**

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario a decorrere dalla conclusione del contratto o di qualsiasi contratto preliminare vincolante ovvero dalla data di ricezione di tali contratti se posteriore.

Durante il periodo di recesso è vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore. Il divieto riguarda qualsiasi onere, incluso il pagamento, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc., e comprende non solo il pagamento a favore dell'operatore, bensì anche di terzi.

Il consumatore ha il diritto di porre fine al contratto senza incorrere in penali dando preavviso all'operatore entro quattordici giorni di calendario dalla ricezione della richiesta di pagamento per ciascuna rata annuale.

Il consumatore non dovrà sostenere spese od obblighi diversi da quelli specificati nel contratto.

In conformità del diritto internazionale privato, il contratto può essere disciplinato da una legge diversa da quella dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore e le eventuali controversie possono essere deferite ad organi giurisdizionali diversi da quelli dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore.

Firma del consumatore.

### **Parte 3:**

**Informazioni supplementari cui ha diritto il consumatore e indicazioni specifiche per poterle ottenere (ad esempio indicazione del capitolo di un opuscolo generale) se non fornite in appresso:**

#### 1) INFORMAZIONI SUI DIRITTI ACQUISITI

Descrizione appropriata e corretta degli sconti disponibili per future prenotazioni, illustrata con una serie di esempi di offerte recenti,

informazioni sulle restrizioni alla possibilità del consumatore di godere dei diritti, quali la disponibilità limitata o le offerte proposte in base all'ordine di arrivo o i termini previsti per promozioni particolari e sconti speciali.

#### 2) INFORMAZIONI SULLA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Eventuali informazioni sulle modalità per la risoluzione di contratti accessori e sulle conseguenze di tale risoluzione,

condizioni di risoluzione del contratto, relative conseguenze e informazioni su qualsiasi responsabilità del consumatore per eventuali costi derivanti dalla risoluzione stessa.

#### 3) INFORMAZIONI SUPPLEMENTARI

Indicazione della lingua o delle lingue che possono essere utilizzate per le comunicazioni con l'operatore per quanto riguarda il contratto, ad esempio in relazione al trattamento di richieste e reclami,

eventuale possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Conferma della ricezione delle informazioni.

Firma del consumatore.

Note:

[337]Allegato aggiunto dall'art. 2, comma 2, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Allegato II-quater (di cui all'articolo 71, comma 1, lettera c), e all'articolo 73, commi 3, lettera b) e 4)[338]

In vigore dal 21 giugno 2011

# FORMULARIO INFORMATIVO PER I CONTRATTI DI RIVENDITA

### **Parte 1:**

Identità, luogo di residenza e stato giuridico dell'operatore o degli operatori che saranno parti del contratto.

Breve descrizione dei servizi (ad esempio commercializzazione).

Durata del contratto.

Prezzo che il consumatore deve corrispondere per l'acquisto dei servizi.

Breve descrizione dei costi supplementari obbligatori imposti dal contratto; tipo di costi e indicazione degli importi (ad esempio imposte locali, parcelle notarili, costi inerenti alla pubblicità).

L'operatore ha sottoscritto uno o più codici di condotta? In caso affermativo, dove possono essere reperiti?

### **Parte 2:**

#### **Informazioni generali:**

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario a decorrere dalla conclusione del contratto o di qualsiasi contratto preliminare vincolante ovvero dalla data di ricezione di tali contratti se posteriore.

È vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore fino al momento in cui la vendita abbia effettivamente avuto luogo o sia stata altrimenti posta fine al contratto di rivendita. Il divieto riguarda qualsiasi onere, incluso il pagamento, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc., e comprende non solo il pagamento a favore dell'operatore, bensì anche di terzi.

Il consumatore non dovrà sostenere costi od obblighi diversi da quelli specificati nel contratto.

In conformità del diritto internazionale privato, il contratto può essere disciplinato da una legge diversa da quella dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore e le eventuali controversie possono essere deferite ad organi giurisdizionali diversi da quelli dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore.

Firma del consumatore.

**Parte 3:****Informazioni supplementari cui ha diritto il consumatore e indicazioni specifiche per poterle ottenere (ad esempio indicazione del capitolo di un opuscolo generale) se non fornite in appresso:**

condizioni di risoluzione del contratto, relative conseguenze e informazioni su qualsiasi responsabilità del consumatore per eventuali costi derivanti dalla risoluzione stessa,

indicazione della lingua o delle lingue che possono essere utilizzate per le comunicazioni con l'operatore per quanto riguarda il contratto, ad esempio in relazione al trattamento di richieste e reclami,

eventuale possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Conferma della ricezione delle informazioni.

Firma del consumatore.

Note:

[338]Allegato aggiunto dall'art. 2, comma 2, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

**Allegato II-quinquies**

(di cui all'articolo 71, comma 1, lettera d), e all'articolo 73, commi 3, lettera b), e 4)[339]

In vigore dal 21 giugno 2011

**FORMULARIO INFORMATIVO PER I CONTRATTI DI SCAMBIO****Parte 1:**

Identità, luogo di residenza e stato giuridico dell'operatore o degli operatori che saranno parti del contratto:

Breve descrizione del prodotto.

Natura e contenuto esatti del diritto o dei diritti.

Indicazione precisa del periodo entro il quale può essere esercitato il diritto oggetto del contratto ed eventualmente la durata del regime instaurato.

Data a partire dalla quale il consumatore potrà esercitare il diritto oggetto del contratto.

Prezzo che il consumatore deve corrispondere per lo scambio delle quote di affiliazione.

Breve descrizione dei costi supplementari obbligatori imposti dal contratto; tipo dei costi e indicazione degli importi (ad esempio quote di rinnovo, altre quote ricorrenti, prelievi speciali, imposte locali).

Sintesi dei servizi fondamentali a disposizione del consumatore.

Sono inclusi nei costi indicati in precedenza?

In caso contrario, specificare quelli inclusi e quelli a pagamento (tipologia dei costi e indicazione degli importi; ad esempio una stima del prezzo dovuto per singole operazioni di scambio, comprese eventuali spese aggiuntive).

L'operatore ha sottoscritto uno o più codici di condotta? In caso affermativo, dove possono essere reperiti?

## **Parte 2:**

### **Informazioni generali:**

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario a decorrere dalla conclusione del contratto o di qualsiasi contratto preliminare vincolante ovvero dalla data di ricezione di tali contratti se posteriore. Nel caso in cui il contratto di scambio sia offerto congiuntamente e contestualmente al contratto di multiproprietà, ai due contratti si applica un unico periodo di recesso.

Durante il periodo di recesso è vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore. Il divieto riguarda qualsiasi onere, incluso il pagamento, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc., e comprende non solo il pagamento a favore dell'operatore, bensì anche di terzi.

Il consumatore non dovrà sostenere costi od obblighi diversi da quelli specificati nel contratto.

In conformità del diritto internazionale privato, il contratto può essere disciplinato da una legge diversa da quella dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore e le eventuali controversie possono essere deferite ad organi giurisdizionali diversi da quelli dello Stato membro di residenza o domicilio abituale del consumatore.

Firma del consumatore.

## **Parte 3:**

### **Informazioni supplementari cui ha diritto il consumatore e indicazioni specifiche per poterle ottenere (ad esempio indicazione del capitolo di un opuscolo generale) se non fornite in appresso:**

#### **1) INFORMAZIONI SUI DIRITTI ACQUISITI**

Spiegazione del funzionamento del sistema di scambio; possibilità e modalità di scambio; indicazione del valore attribuito alla multiproprietà del consumatore nel sistema di scambio; serie di esempi di possibilità concrete di scambio,

indicazione del numero di località disponibili e numero degli aderenti al sistema di scambio, comprese eventuali limitazioni quanto alla disponibilità di alloggi particolari scelti dal consumatore, ad esempio a motivo di periodi di picco della domanda, eventuale necessità di prenotare con molto anticipo, nonché indicazioni di eventuali restrizioni dei diritti di multiproprietà del consumatore previsti dal sistema di scambio.

#### **2) INFORMAZIONI SUI BENI**

Descrizione breve e appropriata dei beni e della loro ubicazione; se il contratto riguarda un alloggio diverso dai beni immobili, descrizione appropriata dell'alloggio e delle strutture; indicazione di dove il consumatore può ottenere informazioni supplementari.

### 3) INFORMAZIONI SUI COSTI

Informazioni sull'obbligo dell'operatore di fornire per ogni scambio proposto, prima di organizzare lo scambio stesso, dettagli in merito a qualsiasi costo aggiuntivo a carico del consumatore in relazione allo scambio.

### 4) INFORMAZIONI SULLA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Eventuali informazioni sulle disposizioni per la risoluzione di contratti accessori e sulle conseguenze di tale risoluzione,

condizioni di risoluzione del contratto, relative conseguenze e informazioni su qualsiasi responsabilità del consumatore per eventuali costi derivanti dalla risoluzione stessa.

### 5) INFORMAZIONI SUPPLEMENTARI

Indicazione della lingua o delle lingue che possono essere utilizzate per le comunicazioni con l'operatore per quanto riguarda il contratto, ad esempio in relazione al trattamento di richieste e reclami,

eventuale possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Conferma della ricezione delle informazioni.

Firma del consumatore.

Note:

[339]Allegato aggiunto dall'art. 2, comma 2, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Allegato II-sexies

(di cui all'articolo 72, comma 6, e all'articolo 74, comma 2)[340]

In vigore dal 21 giugno 2011

## FORMULARIO SEPARATO PER FACILITARE IL DIRITTO DI RECESSO

### **Diritto di recesso**

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario.

Il diritto di recesso ha inizio a decorrere dal ... (da compilare a cura dell'operatore prima di trasmettere il formulario al consumatore).

Qualora il consumatore non abbia ricevuto il presente formulario, il periodo di recesso ha inizio una volta che il consumatore l'abbia ricevuto, ma scade in ogni caso dopo un anno e quattordici giorni di calendario.

Qualora il consumatore non abbia ricevuto tutte le informazioni richieste, il periodo di recesso ha inizio una volta che il consumatore le abbia ricevute, ma scade in ogni caso dopo tre mesi e quattordici giorni di calendario.

Al fine di esercitare il diritto di recesso, il consumatore comunica la propria decisione all'operatore usando il nome e l'indirizzo sotto indicati su supporto durevole (ad esempio lettera scritta inviata per posta o messaggio di posta elettronica). Il consumatore può utilizzare

il formulario in appresso, ma non è obbligato a farlo.

Qualora il consumatore eserciti il diritto di recesso, non gli viene imputato alcun costo.

Oltre al diritto di recesso, norme del diritto dei contratti nazionale possono prevedere il diritto del consumatore, ad esempio, di porre fine al contratto in caso di omissione di informazioni.

Divieto di acconti.

Durante il periodo di recesso, è vietato qualsiasi versamento di denaro a titolo di acconto da parte del consumatore. Tale divieto riguarda qualsiasi onere, inclusi i pagamenti, la prestazione di garanzie, l'accantonamento di denaro sotto forma di deposito bancario, il riconoscimento esplicito di debito, ecc.

Tale divieto include non soltanto i pagamenti a favore dell'operatore, ma anche di terzi.

Notifica di recesso

A (nome e indirizzo dell'operatore) (\*)

Il/I (\*\*) sottoscritto/i comunica/no con la presente di recedere dal contratto

Data di conclusione del contratto (\*)

Nome del consumatore/dei consumatori (\*\*\*)

Indirizzo del consumatore/dei consumatori (\*\*\*)

Firma del consumatore/dei consumatori (solo se il presente formulario è inviato su carta) (\*\*\*)

Data (\*\*\*)

(\*) Da compilare a cura dell'operatore prima di trasmettere il formulario al consumatore

(\*\*) Cancellare la dicitura inutile

(\*\*\*) Da compilare a cura del consumatore/dei consumatori nel caso in cui sia utilizzato il presente formulario per recedere dal contratto

Conferma della ricezione delle informazioni

Firma del consumatore

Note:

[340]Allegato aggiunto dall'art. 2, comma 2, D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79.

## Allegato II-septies [341]

Note:

[341]Per l'aggiunta del presente allegato, applicabile a decorrere dal 25 giugno 2023, vedi gli [artt. 1, comma 2, e 4, comma 1, D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 28](#).