Dal 28 maggio 2022 trovano applicazione le norme nazionali di trasposizione della direttiva omnibus. Le maggiori novità per gli operatori dell'e-commerce

24/06/2022

DIRITTO EUROPEO E DELLA CONCORRENZA; CONSUMATORI E RETAIL; CONTENZIOSO

Roberto A. Jacchia
Andrea Palumbo

In data 28 maggio 2022, le disposizioni nazionali di trasposizione della Direttiva (UE) 2019/2161[1] (conosciuta come "Direttiva Omnibus"), hanno iniziato a trovare applicazione in tutti gli Stati membri dell'Unione.

Con la Direttiva Omnibus, il legislatore europeo ha introdotto ampie modifiche alle norme sulla tutela del consumatore, al fine di modernizzarle ed adeguarle alle sfide e alle opportunità del mondo dell'e-commerce. In particolare, sono state apportate modifiche alla Direttiva 93/13/CEE sulle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori[2], alla Direttiva 98/6/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di indicazione dei prezzi dei prodotti offerti ai consumatori[3], alla Direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e

[1] Direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019 che modifica la direttiva 93/13/CEE del Consiglio e le direttive 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori, L 328 del 18.12.2019.
[2] Direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, L 95 del 21.04.1993.
[3] Direttiva 98/6/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 febbraio 1998 relativa alla protezione dei consumatori in materia di indicazione dei prezzi dei prodotti offerti ai consumatori, L 80 del 18.03.1998.

consumatori nel mercato interno[4], e alla Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori[5], imponendo nuovi obblighi e divieti agli operatori e-commerce.

Qui di seguito, le principali novità a cui i professionisti che forniscono beni o servizi a consumatori online dovranno prestare attenzione.

Una prima novità consiste nell'estensione dell'ambito di applicazione della normativa sui diritti dei consumatori, contenuta nella Direttiva 2011/83/CE ("CRD"), ai beni con elementi digitali, ai contenuti digitali e ai servizi digitali. A tal fine, sono state modificate le definizioni di "beni", di "contratto di servizi", e di "contenuto digitale"[6], e sono state inserite le nuove definizioni di "servizio digitale" e di "mercato online"[7] nella CRD. Inoltre, l'applicazione della CRD viene estesa alle transazioni in cui il professionista fornisce un contenuto digitale mediante un supporto non materiale o un servizio digitale al consumatore, e il consumatore fornisce dati personali al professionista come corrispettivo[8].

L'area in cui la Direttiva Omnibus ha maggiormente innovato riguarda, però, i nuovi obblighi di trasparenza posti a carico dei professionisti. Al riguardo, sono state apportate modifiche alla Direttiva 2005/29/CE ("UCPD"), alla CRD e alla Direttiva 98/6/CE.

In primo luogo, vengono introdotti nuovi obblighi di trasparenza dei prezzi praticati dai professionisti. All'interno della UCPD è stata inserita una nuova disposizione[9], che impone loro di comunicare informazioni sugli algoritmi impiegati per la classificazione delle offerte commerciali comunicate sulle interfacce online accessibili ai consumatori. In particolare, qualora un professionista permetta ai consumatori di effettuare ricerche di beni offerti da professionisti diversi o da consumatori, tramite una ricerca sotto forma di parola chiave, frase o altri dati, devono essere fornite informazioni generali sui principali parametri predefiniti che determinano

[4] Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio («direttiva sulle pratiche commerciali sleali»), L 149 del 11.06.2005.

[5] Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, L 304 del 22.11.2011.

[6] Si vedano, rispettivamente, i nuovi punti 3), 6) e 11) dell'articolo 2, paragrafo 1, della CRD.

[7] Si vedano, rispettivamente, i nuovi punti 16) e 17) dell'articolo 2, paragrafo 1, della CRD.

[8] Si veda il nuovo paragrafo 1-bis dell'articolo 3 della CRD, che così dispone: "*la presente direttiva si applica 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 della presente direttiva o per consentire l'assolvimento degli obblighi di legge cui il professionista è soggetto, e questi non tratti tali dati per nessun altro scopo*".

[9] Si veda il nuovo paragrafo 4-bis dell'articolo 7 della UCPD, che così dispone: "*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.*"

la classificazione dei prodotti presentati al consumatore[10]. Inoltre, la Direttiva 98/6/CE è stata modificata per introdurre un obbligo di trasparenza in relazione alle riduzioni di prezzo praticate sui prodotti del professionista. Quando i professionisti pubblicano un annuncio di riduzione di un prezzo, sono tenuti ad indicare anche il precedente prezzo applicato per un periodo di tempo non inferiore a 30 giorni prima della riduzione[11]. In tal modo, il legislatore ha inteso contrastare le pratiche di manipolazione dei prezzi, ad esempio presentando come sconto quel che sarebbe in realtà il prezzo di mercato, e lasciando intendere l'esistenza di un più alto prezzo di base fittizio. Agli Stati membri è consentito di disporre una deroga a questo obbligo, per i beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente[12]. Infine, nella CRD è stato introdotto un nuovo obbligo per il professionista di comunicare se il prezzo è stato personalizzato sulla base di un processo decisionale automatizzato[13].

In secondo luogo, nella UCPD sono state inserite nuove fattispecie di omissioni rilevanti, in relazione ai meccanismi di recensione online[14], alle modalità di pagamento[15], e alla qualifica di professionista o meno della controparte che offre prodotti su mercati online[16]. Questa modifica richiederà, di fatto, maggiore trasparenza da parte dei professionisti sugli aspetti sopra menzionati, al fine di evitare che si integri una fattispecie di pratica commerciale ingannevole.

In terzo luogo, la normativa della CRD è stata modificata per ampliare gli obblighi di trasparenza per i contratti su mercati online[17], e per

[10] Tale disposizione non trova per i fornitori di motori di ricerca online, che sono già destinatari di una disciplina *ad hoc* contenuta nel regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio.
[11] Si veda il nuovo articolo 6-bis della direttiva 98/6/CE, che così dispone ai paragrafi 1 e 2:
"1. Ogni annuncio di riduzione di un prezzo deve indicare 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 durante un periodo di tempo non inferiore a 30 giorni prima dell'applicazione della riduzione del prezzo."
[12] Si veda il nuovo articolo 6-bis della direttiva 98/6/CE, paragrafo 3.
[13] Si veda la nuova lettera e-bis) dell'articolo 6 della CRD.
[14] In particolare, il nuovo paragrafo 6 dell'articolo 7 della UCPD così dispone: "*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*".
[15] In particolare, ai sensi della nuova lettera d), paragrafo 4, articolo 7 della UCPD, sono considerate come informazioni rilevanti, la cui omissione può integrare una fattispecie di omissione ingannevole, quelle relative alle modalità di pagamento, consegna ed esecuzione qualora esse siano difformi dagli obblighi imposti dalla diligenza professionale.
[16] In particolare, ai sensi della nuova lettera f), paragrafo 4, articolo 7 della UCPD, per i prodotti offerti su mercati online è considerata come informazione rilevante, la cui omissione può integrare una fattispecie di omissione ingannevole, quella sul fatto che il terzo che offre i prodotti sia un professionista o meno, sulla base della dichiarazione del terzo stesso al fornitore del mercato online.
[17] Il nuovo articolo 6-bis, paragrafo 1, della CRD prevede che 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, ferma restando la direttiva 2005/29/CE, indichi al consumatore anche, 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 2, paragrafo 1, lettera m), della direttiva 2005/29/CE, 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;*

adeguare la trasparenza ai mezzi di comunicazione a distanza che consentono uno spazio o un tempo limitato per comunicare le informazioni[18].

Infine, la Direttiva Omnibus ha disposto importanti modifiche in tema di pratiche commerciali scorrette.

Per quel che interessa il settore dell'e-commerce, è stata ampliata la lista delle pratiche considerate in ogni caso sleali, con l'inserimento di nuove fattispecie nella lista di cui all'allegato I della UCPD. Ecco le principali: i) fornire risultati 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[19], ii) acquistare biglietti per eventi utilizzando strumenti automatizzati, eludendo i limiti imposti riguardo al numero di biglietti che una persona può acquistare o altre limitazioni, per poi rivendere tali biglietti ai consumatori[20], iii) 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 in effetti da tali consumatori[21], iv) inviare, o incaricare un'altra persona giuridica o fisica di inviare, recensioni di consumatori false o falsi apprezzamenti, o fornire false informazioni in merito a recensioni di consumatori o ad apprezzamenti sui *social media*, al fine di promuovere prodotti[22].

La Commissione ha accompagnato il lancio della Direttiva Omnibus con quattro comunicazioni, contenenti gli orientamenti sull'interpretazione ed applicazione di ognuno dei quattro testi legislativi modificati, e quindi, orientamenti per la UCPD[23], la CRD[24], la Direttiva 93/13/CEE[25] e la Direttiva 98/6/CE[26].

---

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 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 dell'Unione o nazionale.*"

[18] Il nuovo paragrafo 4 dell'articolo 8 della CRD così dispone: "*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 6, paragrafo 1, lettere a), b), e), h) e o), eccetto il modulo di recesso tipo figurante all'allegato I, parte B, di cui alla lettera h). Le altre informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, compreso il modello del modulo di recesso, sono fornite dal professionista in un modo appropriato conformemente al paragrafo 1 del presente articolo*".

[19] Si veda il nuovo punto 11-bis dell'allegato I della UCPD.

[20] Si veda il nuovo punto 23-bis dell'allegato I della UCPD.

[21] Si veda il nuovo punto 23-ter dell'allegato I della UCPD.

[22] Si veda il nuovo punto 23-quater dell'allegato I della UCPD.

[23] Si veda la nota n.25.

[24] Comunicazione della Commissione - Orientamenti sull'interpretazione e sull'applicazione della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio sui diritti dei consumatori, C 525/01 del 29.12.2021.

[25] Comunicazione della Commissione - Orientamenti sull'interpretazione e sull'applicazione della direttiva 93/13/CEE del Consiglio concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, C 323/04 del 27.09.2019.

[26] Comunicazione della Commissione - Orientamenti sull'interpretazione e l'applicazione dell'articolo 6 bis della direttiva 98/6/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alla protezione dei consumatori in materia di indicazione dei prezzi dei prodotti offerti ai consumatori, C 526/02 del 29.12.2021.

Roberto A. Jacchia

PARTNER

r.jacchia@dejalex.com

+39 02 72554.1

Via San Paolo 7
20121 - Milano

Andrea Palumbo

ASSOCIATE

a.palumbo@dejalex.com

+32 (0)26455670

Chaussée de La Hulpe 187
1170 - Bruxelles

MILANO
Via San Paolo, 7 · 20121 Milano, Italia
T. +39 02 72554.1 · F. +39 02 72554.400
milan@dejalex.com

ROMA
Via Vincenzo Bellini, 24 · 00198 Roma, Italia
T. +39 06 809154.1 · F. +39 06 809154.44
rome@dejalex.com

BRUXELLES
Chaussée de La Hulpe 187 · 1170 Bruxelles, Belgique
T. +32 (0)26455670 · F. +32 (0)27420138
brussels@dejalex.com

MOSCOW
Ulitsa Bolshaya Ordynka 37/4 · 119017, Moscow, Russia
T. +7 495 792 54 92 · F. +7 495 792 54 93
moscow@dejalex.com