

***Vendite online ai consumatori:
arriva il recesso digitale obbligatorio
Cosa cambia per chi vende e per chi acquista online***

Gentile Cliente,

Dal 19 giugno 2026 le imprese che vendono beni o servizi online ai consumatori sono tenute a mettere a disposizione una funzione digitale che consenta di esercitare direttamente il diritto di recesso.

La presente circolare riepiloga le principali novità introdotte dal D.Lgs. 209/2025 e gli interventi necessari per adeguare le proprie piattaforme di vendita.

In sintesi

- **Decorrenza:** 19 giugno 2026 (contratti conclusi da tale data);
- **Ambito di applicazione:** contratti conclusi con consumatori (B2C), compresi i siti misti per la parte rivolta ai consumatori;
- **Rapporti esclusivamente tra imprese (B2B):** la disciplina non si applica;
- **Novità principale:** introduzione della funzione digitale per l'esercizio del diritto di recesso.

Cosa deve fare l'impresa

- Verificare la presenza della funzione di recesso sul sito o sull'applicazione.
- Aggiornare le condizioni generali di vendita e l'informativa precontrattuale.
- Testare la conferma automatica e l'invio della ricevuta su supporto durevole.
- Coinvolgere il proprio sviluppatore o provider e-commerce per la verifica tecnica.
- Verificare che l'eventuale area B2B sia chiaramente distinta da quella rivolta ai consumatori.

Cosa cambia anche per i consumatori

Dal 19 giugno 2026 chi acquista online da un'impresa potrà esercitare il diritto di recesso in modo più semplice e immediato, direttamente attraverso il sito o l'applicazione utilizzata per l'acquisto. In particolare, il consumatore potrà aspettarsi:

- una funzione chiaramente individuabile per comunicare il recesso;
- un percorso semplice e facilmente accessibile, senza ostacoli o passaggi inutilmente complessi;
- una conferma esplicita dell'invio della richiesta;
- una ricevuta su supporto durevole (ad esempio via e-mail) contenente la data e l'ora della trasmissione.

La novità mira a garantire che esercitare il diritto di recesso sia semplice quanto effettuare l'acquisto stesso, rafforzando la tutela del consumatore e la trasparenza nei rapporti con le imprese.

Il quadro normativo

Per comprendere l'origine di questi nuovi obblighi è utile richiamare brevemente il quadro normativo di riferimento. Con il Decreto Legislativo 31 dicembre 2025, n. 209, pubblicato in Gazzetta Ufficiale l'8 gennaio 2026 ed entrato in vigore il 23 gennaio 2026, l'Italia ha recepito la Direttiva (UE) 2023/2673, che modifica la disciplina dei contratti a distanza conclusi con i consumatori. Il decreto interviene principalmente sul **Codice del Consumo** (D.Lgs. 206/2005), introducendo il nuovo **articolo 54-bis**, che istituisce una funzione digitale obbligatoria per l'esercizio del diritto di recesso nei contratti conclusi online.

Gli obblighi relativi alla funzione digitale di recesso si applicano ai **contratti conclusi a partire dal 19 giugno 2026**. Pur essendo il decreto entrato in vigore il 23 gennaio 2026, il legislatore ha previsto un periodo transitorio di circa cinque mesi per consentire alle imprese di adeguare piattaforme, procedure e documentazione contrattuale.

A chi si applica

La disciplina si applica esclusivamente ai **contratti conclusi con consumatori (B2C)** tramite siti internet o applicazioni. Sono interessati, ad esempio, negozi online, marketplace, piattaforme che offrono servizi in abbonamento e altri servizi digitali. L'obbligo si applica anche alle realtà che operano in modalità mista — in parte verso consumatori privati e in parte verso altre imprese — limitatamente alla componente rivolta ai consumatori.

Vale la pena precisare che la funzione digitale di recesso è destinata esclusivamente all'esercizio del **diritto di ripensamento** previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo, ossia della facoltà del consumatore di recedere dal contratto entro 14 giorni senza dover fornire alcuna motivazione. Restano ferme le diverse modalità previste per l'eventuale cessazione o disdetta di rapporti contrattuali continuativi o rinnovabili, disciplinate dal contratto o dalla normativa di settore.

Gli adempimenti pratici

Le imprese che vendono online ai consumatori dovrebbero verificare in particolare:

- presenza della funzione digitale di recesso sull'interfaccia;
- visibilità e accessibilità della funzione di recesso (etichetta "**recedere dal contratto qui**" o equivalente, posizione ben visibile, disponibilità continua);
- procedura di conferma ("**conferma recesso**") e invio automatico della ricevuta su supporto durevole;
- aggiornamento delle condizioni generali di vendita;
- aggiornamento dell'informativa precontrattuale con riferimento alla funzione digitale di recesso;
- verifica delle informative privacy e dei sistemi automatici collegati al processo di recesso;
- adeguamento delle piattaforme miste B2B/B2C per la componente rivolta ai consumatori.

È consigliabile coinvolgere il fornitore della piattaforma e-commerce o il proprio sviluppatore per verificare la conformità tecnica dell'interfaccia prima della decorrenza degli obblighi.

La funzione di recesso digitale

L'art. 54-bis non impone semplicemente l'inserimento di un pulsante, ma richiede la predisposizione di una vera e propria **funzione digitale** che consenta al consumatore di esercitare il diritto di recesso direttamente online. La norma stabilisce requisiti precisi su tre piani.

👉 Contenuto

La funzione deve consentire al consumatore di indicare o confermare il proprio nome, gli estremi del contratto da cui intende recedere e il recapito elettronico al quale ricevere la conferma. Ove il consumatore sia già autenticato nella propria area riservata, è preferibile l'utilizzo di moduli precompilati, per ridurre al minimo i passaggi necessari.

👉 Visibilità e accessibilità

La funzione deve essere indicata con le parole **“recedere dal contratto qui”** o con altra formulazione inequivocabile, apparire in modo ben visibile sull'interfaccia, essere facilmente raggiungibile — ad esempio tramite un collegamento nella homepage o nell'area riservata — e restare disponibile per tutto il periodo in cui può essere esercitato il diritto di recesso.

👉 Pratiche vietate

Sono incompatibili con la norma qualsiasi forma di mimetizzazione del pulsante o la sua collocazione in sezioni di difficile accesso, nonché la richiesta di navigare più pagine o di scaricare un'applicazione dedicata per accedere alla funzione, qualora il contratto non sia stato concluso tramite quella stessa app.

Il procedimento: dichiarazione, conferma, ricevuta

Una volta compilata la dichiarazione di recesso, il consumatore la trasmette tramite una funzione di conferma, da indicare con le parole **“conferma recesso”** o formulazione equivalente. L'impresa è quindi tenuta a inviare, senza indebito ritardo, un **avviso di ricevimento su supporto durevole** — tipicamente una e-mail — contenente il testo della dichiarazione e la data e ora di trasmissione.

Ai fini del rispetto del termine di recesso, conta il momento in cui il consumatore trasmette la dichiarazione, non quello in cui l'impresa la riceve o la elabora.

Gli obblighi informativi precontrattuali

Il D.Lgs. 209/2025 aggiorna anche l'art. 49 del Codice del Consumo in materia di informazioni da fornire al consumatore prima della conclusione del contratto. L'impresa dovrà ora indicare — oltre alle consuete informazioni sulle condizioni e i termini del recesso — anche **l'esistenza e la collocazione della funzione digitale di recesso** all'interno dell'interfaccia. In questo modo il consumatore sa già al momento dell'acquisto come potrà esercitare il proprio diritto.

👉 Le conseguenze dell'inadempimento

La mancata informazione al consumatore circa l'esistenza e la collocazione della funzione digitale di recesso può determinare l'applicazione della disciplina prevista dal Codice del Consumo in materia di omissione delle informazioni sul diritto di recesso, con **possibile estensione del termine per il suo esercizio**. La mera mancata implementazione tecnica della funzione digitale, invece, potrebbe esporre l'operatore a contestazioni e sanzioni, ma la riconduzione automatica all'estensione del termine di recesso non è espressamente prevista dalla norma. Sul piano amministrativo, la condotta può in ogni caso configurare una **pratica commerciale scorretta** ai sensi del Codice del Consumo, con le relative conseguenze sanzionatorie.

In assenza di chiarimenti ufficiali, appare prudente che le imprese assicurino sia la corretta implementazione tecnica della funzione sia l'adeguamento delle informazioni precontrattuali.

Lo Studio rimane a disposizione per ogni approfondimento in merito alla normativa illustrata e per supportarVi nella valutazione dei relativi adempimenti; gli eventuali interventi tecnici dovranno invece essere verificati con il Vostro sviluppatore o fornitore della piattaforma e-commerce.

Cordiali saluti

Bergamo, 17 giugno 2026

Studio SGA