

[ WEB ] Dalla trasparenza dei prezzi all'eliminazione delle sovrattasse. Nuove norme sulle transazioni

# Vendite on-line più trasparenti

[ DI ALESSANDRO COLTELLI ]

Dovrebbe migliorare anche la protezione dei contenuti digitali

**B**uone notizie per più di 507 milioni di consumatori europei compresi quelli italiani, che grazie a una nuova normativa comunitaria e nazionale vedranno rafforzati i diritti relativi agli acquisti effettuati via web.

Le nuove norme sono contenute in una direttiva comunitaria recepita dalla normativa nazionale che ha l'obiettivo fondamentale di una maggiore armonizzazione: ora i consumatori possono contare sugli stessi diritti in tutta l'Ue, a prescindere dal luogo in cui si è svolto l'acquisto.

Significa inoltre norme più semplici per i commercianti, che disporranno d'ora in poi di maggiori incentivi per espandere le loro attività a livello transfrontaliero.

Le vendite on-line riguardano anche i prodotti agricoli e si stanno sviluppando sempre più in quanto rappresentano un canale alternativo oltre che innovativo di commercializzazione. I mercati divengo-

no così veramente globali e anche i prodotti agroalimentari italiani di nicchia possono arrivare in tutti i mercati del mondo.

Gli organi di controllo hanno già svolto negli anni scorsi campagne specifiche di controllo per verificare la veridicità delle indicazioni riportate sulle etichette dei prodotti venduti tramite web ed evitare presentazioni ingannevoli e fraudolenti. Le offerte su internet risultano così sempre allettanti sia perché portano direttamente a casa prodotti ottenuti in zone lontane centinaia se non migliaia di chilometri sia perché spesso concorrenziali rispetto agli analoghi prodotti venduti con i sistemi convenzionali. Ma tali transazioni possono nascondere anche in-

sidie derivanti soprattutto dalla qualità dei prodotti non sempre conforme a quella descritta nella presentazione degli stessi, oltre che in accordi commerciali poco chiari e poco comprensibili.

Ora però consumatori e operatori commerciali tramite web avranno a disposizione questi nuovi strumenti legislativi che renderanno queste transazioni più trasparenti e soprattutto garantiranno i diritti dei consumatori e i doveri e obblighi dei commercianti virtuali di tali prodotti. Vediamo quali.

## [ LA DIRETTIVA

In base alla nuova normativa i consumatori dell'Unione possono contare su:

- maggiore trasparenza dei prezzi,
- eliminazione delle **sovrattasse** ingiustificate per l'uso di carte di credito e di servizi di assistenza telefonica,
- divieto di **caselle preselezionate** su internet (es. quando si acquistano biglietti aerei),
- prolungamento del **periodo di ripensamento** da 7 giorni a 14 giorni, ovunque nell'Ue,
- diritti di **rimborso** entro 14 giorni dall'annullamento dell'acquisto da parte del consumatore,
- divieto di **trappole on-line**, quali offerte a titolo apparentemente gratuito (es.



oroscopi o ricette),

- migliore **protezione dei contenuti digitali**, in particolare le informazioni su software e hardware utilizzati dai prodotti.

## [ IL DECRETO

Il decreto legislativo 21/2014 che recepisce la Direttiva comunitaria conferma tra l'altro:

- diritto al **ripensamento** dagli attuali 10 a 14 giorni;
- nel caso in cui il consumatore non sia stato preventivamente informato sul diritto al ripensamento, il **recesso** viene esteso da 60 e 90 giorni, rispettivamente dalla conclusione del contratto o dalla consegna del bene, a dodici mesi;
- in caso di **recesso**, il venditore ha 14 giorni (invece di 30) per restituire le somme versate dal consumatore. Quest'ultimo avrà di più tempo, 14 giorni anziché 10, per restituire il bene;
- vietato applicare al consumatore **aumenti di costi** per acquisti effettuati con carte di credito o bancomat; analogo divieto è previsto per la tariffa telefonica su linee dedicate e messe a disposizione del consumatore da parte del venditore, in caso di vendite dirette o a distanza. ■

## [ LE NORME Cambia il codice del consumo

Le nuove norme sulle transazioni via web sono contenute nel decreto legislativo del 21 febbraio 2014, n. 21, che, in attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, modifica il Codice del consumo (decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206).

Le nuove norme sono entrate in vigore in Italia il 13 giugno 2014 e riguardano tutte le transazioni commerciali, ma in modo particolare quelle tramite internet. ■A.C.