

Ue, una guida per l'e-commerce a tutela dei consumatori

a cura di Francesca Mancuso

È stata presentato ieri il portale eYouGuide, una guida ai diritti dei consumatori negli acquisti sul web, che fornisce informazioni, consigli pratici e norme

Sono ancora pochi i **consumatori** in rete. Molti non si fidano degli acquisti online, altri conoscono poco i propri diritti ed esitano a farli valere. Proprio per ci la Commissione Europea ha lanciato ieri "eYouGuide" la guida ai "**diritti in rete**". Un portale rivolto soprattutto ai consumatori, in grado di fornire informazioni utili per gli **acquisti online**, o ancora sui diritti nei confronti dei provider, sulla tutela dei dati personali, sul download di file musicali e i social network. La guida raccoglie una proposta presentata dal Parlamento europeo nel 2007 e, in merito all'e-commerce, spiega che i diritti dei consumatori si stendono anche ai loro acquisti sul web. In particolare essi possono:

- avere chiare **informazioni su prezzi** e condizioni prima di fare un acquisto;
- decidere se e quando dare i propri **dati personali**;
- ricevere la **consegna entro 30 giorni** dall'acquisto;
- avere un periodo di **7 giorni lavorativi** dopo l'acquisto durante i quali si pu cambiare idea;
- un minimo di **due anni di garanzia** sul prodotto acquistato;
- **protezione** contro i falsi venditori, termini contrattuali e pratiche commerciali scorrette.

Conoscere i propri **diritti**, secondo la Commissione, accrescer la fiducia dei consumatori verso gli acquisti su internet, il cui fatturato totale oggi pari a circa **106 miliardi** di euro. La guida indica 10 topic, che ne riassumono i contenuti, i campi di applicazione e i consigli per il consumatore:

1. Tutela della privacy in Rete;
2. Informazioni sui venditori sul web;
3. Verificare i Termini del Servizio prima di procedere all'acquisto;
4. Prestare attenzione alle promozioni, alla pubblicit e allo spam;
5. Sicurezza del proprio pc, della connessione internet e dei pagamenti online;
6. Copyright;
7. Protezione dei minori;
8. Accessibilit per i disabili e gli anziani;
9. Di chi potersi fidare?
10. Stimolare la conoscenza dei propri diritti.

Ma non tutto: fra le proposte dell'Ue vi quella che auspica la creazione di un "**mercato unico**" sul web, uniformando a livello europeo l'accesso a prodotti e servizi tra i vari stati, a **condizioni commerciali euque**. Cos, acquistare un prodotto o anche un bene immateriale su un sito italiano o di un altro paese membro non avrebbe alcuna differenza, garantendo in ogni caso la massima trasparenza al momento dell'acquisto.

quanto ha affermato il **Commissario europeo per la Societ dell'Informazione e dei media**, Viviane Reding: All'interno dell'UE, i diritti dei consumatori online non dovrebbero dipendere dalla

sede di una società o di un sito web. Le frontiere nazionali non dovrebbero più complicare la vita dei consumatori europei che decidono di acquistare un libro online o di scaricare una canzone da Internet. E aggiunge: Nonostante i progressi compiuti, dobbiamo garantire che anche sul web vi sia un mercato unico per i cittadini e per le imprese.

Oltre alla guida per chi fa **shopping online**, il commissario Reding e quello alla Protezione dei consumatori **Maglena Kuneva**, hanno inoltre annunciato le prossime azioni per rendere la vita degli utenti del web più sicura: misure restrittive sullo **spam**, che vede l'Italia al primo posto in Europa per diffusione, l'abbattimento delle barriere nazionali al commercio di file musicali grazie all'introduzione di una **licenza europea** e infine un'armonizzazione delle regole per le copie di prodotti coperti da **copyright**, che attualmente sono diverse da Stato a Stato.

Versione originale: <http://www.pubblicaamministrazione.net/leggi-e-norme/news/1846/ue-una-guida-per-le-commerce-a-tutela-dei-consumatori.html>

Copyright 2007 HTML.it | La vendita, il noleggio, il prestito e la diffusione del contenuto di questa pagina sono vietate, tranne nei limiti specificati nella pagina <http://www.pubblicaamministrazione.net/note-legali.html>.