

#DSM

Mercato unico digitale

Sfruttare al massimo le opportunità digitali in Europa

SOPPRESSIONE DEI BLOCCHI GEOGRAFICI INGIUSTIFICATI: breve guida per commercianti online

Quale componente di un ampio pacchetto di misure nell'ambito della strategia per il mercato unico digitale per stimolare il commercio elettronico transfrontaliero nell'Unione europea, il 3 dicembre 2018 entreranno in vigore nuove norme sui blocchi geografici.

Le nuove norme:



garantiranno un migliore accesso alle merci e ai servizi offerti online



creeranno una maggiore certezza per le imprese e aumenteranno la fiducia tra i consumatori



ridurranno i costi di transazione e gli oneri amministrativi per le imprese

COSA COMPORTERANNO LE NUOVE NORME PER I VENDITORI ONLINE?



Accettazione delle carte di credito straniere:

un commerciante tedesco che accetta un certo tipo di carta di credito per i pagamenti eseguiti tramite il suo sito dovrebbe accettare la stessa carta di credito se emessa in Austria.



Accesso ai siti web a prescindere dal luogo di residenza:

un cliente irlandese che accede a un negozio online italiano che vende abbigliamento non dovrebbe essere reindirizzato automaticamente al sito per l'Irlanda, ma il reindirizzamento dovrebbe avvenire solo previo il suo consenso. E anche una volta dato tale consenso, la versione italiana del sito dovrebbe continuare a essere accessibile.



I prezzi e le condizioni non dovrebbero dipendere dalla nazionalità

un cittadino estone che accede a un sito web belga per acquistare biglietti per un concerto dovrebbe vedersi applicare le stesse condizioni di un cittadino belga, p. es. uno sconto per l'acquisto anticipato.

Tuttavia saranno ancora in grado di stabilire i loro prezzi, progettare i loro siti web in tutta l'UE e sviluppare le loro attività di marketing, comprese offerte dirette a specifici gruppi di consumatori, in piena libertà purché non vi sia una discriminazione basata sulla nazionalità o sul paese di residenza o di stabilimento (p. es. offerte dirette ai giovani o ai consumatori privati ma non ai professionisti).

COME POSSONO FARE I VENDITORI ONLINE PER GARANTIRE CHE I LORO SERVIZI SIANO COMPATIBILI CON LE NUOVE NORME?



Devono sempre offrire al cliente la possibilità di acquistare merci e servizi sul loro sito, indipendentemente dalla nazionalità del cliente o dal luogo in cui questi risiede.



Devono permettere al cliente di fornire un indirizzo di contatto a prescindere dal suo luogo di residenza o dalla sua nazionalità. Tuttavia ciò non significa che il venditore online ha l'obbligo di effettuare una consegna a un cliente straniero, ma semplicemente che tale cliente può acquistare il prodotto come se fosse un cliente locale.



Se il commerciante permette il pagamento tramite bonifico bancario, questa possibilità dovrebbe essere offerta anche ai consumatori che possiedono un conto bancario in un altro Stato membro.



Devono consentire l'accesso al loro sito web indipendentemente dal luogo in cui il cliente si collega.

Devono chiedere il consenso del cliente prima di reindirizzarlo a un'altra versione del loro sito web e dovranno sempre offrire la possibilità di tornare alla pagina che il cliente ha cercato inizialmente.

Non devono rifiutare una carta di debito o di credito solo perché emessa in un altro Stato membro.

I venditori online non sono obbligati a offrire la consegna nello Stato membro del cliente, tuttavia devono offrire le stesse condizioni di consegna previste per i clienti locali nello Stato membro in cui viene offerta la consegna, comprese le stesse opzioni per il ritiro. Il ritiro di merci dal venditore può essere effettuato da un'impresa di consegne a discrezione del cliente.

ESEMPI DI BUONE PRATICHE



✓ Se il cliente viene reindirizzato alla versione locale di un sito del venditore, dovrebbe esserci un tasto facilmente accessibile che consente al cliente di accedere ad altre versioni dello stesso sito che volevano visitare inizialmente.



✓ Qualora siano offerti prezzi ridotti per la prenotazione anticipata di biglietti per concerti o altri eventi (rispetto alla vendita offline), tali prezzi ridotti dovrebbero essere offerti a tutti i clienti, indipendentemente dalla loro nazionalità o dal luogo in cui risiedono.



✓ Un commerciante che offre solo servizi di consegna verso punti di raccolta in uno Stato membro dovrebbe consentire al cliente di indicare i suoi dati di contatto anche se non risiede nello stesso Stato membro, in modo da consentirgli di prelevare le merci personalmente o tramite una impresa di consegne.

**LO
SAPEVATE?**



Quasi il 40% dei consumatori dell'UE si sente sicuro quando acquista merci o servizi online da venditori che hanno sede in un altro paese dell'UE (Eurobarometro 397, 2015) anche se solo il 19 % dei consumatori effettivamente acquista online da un altro paese (dati 2015). Le nuove norme dell'UE in materia di commercio elettronico mirano a sfruttare questo notevole potenziale di domanda transfrontaliera e a creare nuove opportunità per le imprese.

