

“L’importanza di una corretta informazione a tutela dell’azienda e del cliente; e-commerce, adempimenti e prospettive per le vendite online”.

Avv. Silvia Elia, Legal Counsel – Public Affairs Netcomm

Avv. Valentina Filippini, Senior Legal Consultant, Sigillo Netcomm & Compliance, Netcomm

Agenda

- La regolamentazione dei mercati digitali e il quadro normativo di riferimento in materia di commercio elettronico.

Avv. Silvia Elia

- Gli obblighi informativi: adempimenti e prospettive per vendere online

Avv. Valentina Filippini

Agenda

- La regolamentazione dei mercati digitali e il quadro normativo di riferimento in materia di commercio elettronico.

Avv. Silvia Elia

- Gli obblighi informativi: adempimenti e prospettive per vendere online

Avv. Valentina Filippini

L'evoluzione del retail





**Disposizioni
normative
e-commerce**

**Disposizioni
normative
applicabili
contesto
digitale**

**Disposizioni
normative
settoriali**

(es.: **prodotti connessi
all'energia**)

E-Commerce: normativa generale di riferimento



- **Direttiva CE/2000/31** del 08.06.2000 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno ("**Direttiva sul commercio elettronico**") G.U.C.E. 17.07.2000, n. L 178, in vigore dal 17 luglio 2000 – Attualmente oggetto di revisione e aggiornamento ad opera del DSA (rinvio)
 - **Recepita dal: Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70** "*diretto a promuovere la libera circolazione dei servizi della società dell'informazione, fra i quali il commercio elettronico*" (art. 1) normativa di riferimento a livello nazionale;
- **Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206** "**Codice del consumo**, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229"
- **Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori**, recante modifica **delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE** e che abroga le **direttive 85/577/CEE e 97/7/CE**.
 - **Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21**, attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE.
- **Direttive Ecommerce (tra le varie):** i) **Direttiva 2005/29/CE sui Diritti dei Consumatori**; ii) **Direttiva 2011/83/UE** relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori; iii) **Direttiva 93/13/CEE** concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori; iv) **Direttiva 98/6/CE** relativa alla protezione dei consumatori in materia di indicazione dei prezzi dei prodotti offerti ai consumatori.



Disposizioni
normative
e-commerce

Disposizioni
normative
applicabili al
contesto
digitale

Disposizioni
normative
settoriali

(es.: **prodotti connessi
all'energia**)

L'evoluzione del quadro normativo: New deal for consumers

❑ **Direttiva sui contenuti digitali 2019/770/UE** – nuove norme relativamente ai contratti di fornitura di contenuti e di servizi digitali-

❑ **Direttiva sulla vendita dei beni 2019/771/UE** - modifica un assetto normativo già esistente

Recepimento entro il 1' Luglio 2021 – applicazione dal 1' gennaio 2022

❑ **Direttiva Omnibus" 2019/2161/UE** – modifica/integra quadro esistente per una maggiore tutela dei consumatori:

- Direttiva 2005/29/CE sui Diritti dei Consumatori;
- Direttiva 2011/83/UE relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori;
- Direttiva 93/13/CEE concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori;
- Direttiva 98/6/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di indicazione dei prezzi dei prodotti offerti ai consumatori.

Recepimento entro il 28 novembre 2021 – applicazione 28 maggio 2022

❑ **Direttiva sui Ricorsi Collettivi 9223/20/UE** che abroga la Direttiva 2009/22/CE

Gli e-shops dovranno adeguarsi alle nuove
disposizioni

L'evoluzione della normativa: New deal for consumers

La Direttiva 770/2019 - Ambito di applicazione: fornitura di beni a contenuto digitale.

«La presente direttiva si applica a qualsiasi contratto in cui l'operatore economico fornisce, o si impegna a fornire, contenuto digitale o un servizio digitale al consumatore e il consumatore corrisponde un prezzo o si impegna a corrispondere un prezzo. La presente direttiva si applica altresì nel caso in cui l'operatore economico fornisce o si impegna a fornire contenuto digitale o un servizio digitale al consumatore e il consumatore fornisce o si impegna a fornire dati personali all'operatore economico, fatto salvo il caso in cui i dati personali forniti dal consumatore siano trattati esclusivamente dall'operatore economico ai fini della fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale a norma della presente direttiva o per consentire l'assolvimento degli obblighi di legge cui è soggetto l'operatore economico e quest'ultimo non tratti tali dati per scopi diversi da quelli previsti» (Articolo 3, par. 1).

- conferisce espressamente al consumatore l'opportunità di vedersi riconosciuta la possibilità di attivare i rimedi contrattuali anche laddove abbia **“pagato”** trasferendo i propri dati personali – riconoscimento del dato personale come **“corrispettivo contrattuale”** (es. diritto di recesso immediato)
- per il difetto di conformità, ove il corrispettivo pagato sia costituito da dati personali, il consumatore avrà due possibilità: richiedere il ripristino della conformità del contenuto o del servizio digitale oppure recedere dal contratto

L'evoluzione della normativa: New deal for consumers

la direttiva 771/2019 – ambito applicazione: contenuti digitali o ai servizi incorporati o interconnessi con beni e che sono forniti con il bene ai sensi del contratto di vendita, **indipendentemente dal fatto che detti contenuti o servizi digitali siano forniti dal venditore o da terzi**

La Direttiva abroga la Direttiva 1999/44/CE, relativa a taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo modernizzando e armonizzando alcuni aspetti, tra cui:

- Aggiornamento del quadro delle responsabilità del venditore per qualsiasi difetto di conformità sussistente al momento della consegna del bene e **che si manifesta entro due anni da tale momento**
- inversione dell'onere della prova: qualsiasi difetto di conformità che si manifesta entro 1 anno dal momento della consegna si **presume come già esistente** al momento della consegna, con possibilità per gli Stati membri di allungare il periodo fino a 2 anni;
- in caso di difetto di conformità il consumatore ha diritto al ripristino della conformità del bene, alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.

Digital Services Act Package

Il 2 giugno 2020 la Commissione Europea promuove una consultazione pubblica rivolta a tutti i portatori di interessi per l'emanazione di un pacchetto di norme volte a aggiornare la regolamentazione dei servizi digitali in Europa partendo da due macro interventi:

- Adeguamento dei principi fondamentali della direttiva e-commerce 2000/31/CE
- Regole ex-ante per le grandi piattaforme che si pongono come Gatekeepers

15 dicembre 2020 la Commissione Europea pubblica le due proposte di legge (strumento giuridico Regolamento)

Aspetti fondamentali:

- Armonizzazione e coerenza con le norme vigenti (no frammentazione giuridica)
- Certezza del diritto

DSA

DMA



Disposizioni
normative
e-commerce

Disposizioni
normative
contesto digitale

Disposizioni
normative
settoriali

(es.: **prodotti connessi
all'energia**)



Normativa Settoriale vendita di prodotti connessi all'energia

Prodotto connesso all'energia: bene o sistema che ha un impatto sul consumo di energia durante l'uso, immesso sul mercato o messo in servizio | **incluse le parti** che hanno un impatto sul consumo di energia durante l'uso che sono immesse sul mercato o messe in servizio per i clienti e destinate a essere integrate nei prodotti.

L'attuale framework normativo è stato aggiornato a seguito del:

Regolamento 2017/1369/UE del 4 luglio 2017 (Etichetta Energetica) – sostituisce la direttiva 2010/30/UE – istituisce un quadro di riferimento per l'etichettatura energetica prevedendo una serie di atti delegati - **Regolamenti specifici per ciascun prodotto** *(segue)*.

Le nuove etichettature energetiche

A seguito del Regolamento-quadro 2017/1369 sono stati emanati i Regolamenti delegati con i quali la Commissione ha adottato l'identità visiva delle nuove etichette (scala energetica dalla A alla G) relativamente a sei classi di prodotti:

- Frigoriferi e congelatori
- Lavatrici e lavasciuga
- Lavastoviglie
- Televisori e display elettronici
- Apparecchiature di refrigerazione
- Sorgenti luminose (lampade e lampadine)

La nuova classificazione è operativa dal 1° marzo 2021 fatta eccezione per le sorgenti luminose per le quali sarà operativa dal 1° settembre 2021

Dal 1° marzo 2021 **il nuovo Sistema di classificazione dell'etichetta energetica** si avvale solo della scala da A a G, **senza il segno +** (in precedenza da A+++ a D).

I negozi online e fisici di tutta Europa possono commercializzare prodotti connessi all'energia solo se corredati di etichettatura energetica secondo il nuovo sistema (scala da A a G) e **scheda informativa di prodotto**. Inoltre, le etichette sono dotate anche di Qcode che faciliterà la visualizzazione delle informazioni e delle caratteristiche del prodotto.

- **Frigoriferi e congelatori** – Reg. delegato (UE) 2019/2016 dell'11 marzo 2019, integra il reg. (UE) 2017/1369 sull'etichettatura energetica degli apparecchi di refrigerazione, abroga il reg. delegato (UE) n. 1060/2010) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019R2016>
- **Lavatrici e lavasciuga** - Reg. delegato (UE) 2019/2014 dell'11 marzo 2019 integra il Reg. (UE) 2017/1369 sull'etichettatura energetica delle lavatrici per uso domestico e delle lavasciuga biancheria per uso domestico, abroga il Reg. delegato (UE) n. 1061/2010 e la direttiva 96/60/CE <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019R2014>
- **Lavastoviglie.** Reg. delegato (UE) 2019/2017 dell'11 marzo 2019 integra il Reg. (UE) 2017/1369 per l'etichettatura energetica delle lavastoviglie per uso domestico, abroga Reg. delegato (UE) n. 1059/2010 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019R2017>
- **Televisori e display elettronici** Reg. delegato (UE) 2019/2013 dell'11 marzo 2019, integra il Reg. (UE) 2017/1369 per l'etichettatura energetica dei display elettronici, abroga il Reg. delegato (UE) n. 1062/2010, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019R2013>
- **Sorgenti luminose** – Reg. delegato (UE) 2019/2015 dell'11 marzo 2019, integra il Reg. (UE) 2017/1369 per l'etichettatura energetica delle sorgenti luminose, abroga il Reg. delegato (UE) n. 874/2012 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019R2015>
- **Apparecchiature di refrigerazione destinate ad usi commerciali** - Reg delegato (UE) 2019/2018 dell'11 marzo 2019, integra il reg. (UE) 2017/1369 per l'etichettatura energetica degli apparecchi di refrigerazione con funzione di vendita diretta <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019R2018>



Nel concreto?

Quali sono gli elementi di attenzione
per le imprese che operano nel web?

Quali sono e come
devono essere gestiti gli obblighi informativi?

(segue..)

Agenda

- La regolamentazione dei mercati digitali e il quadro normativo di riferimento in materia di commercio elettronico.

Avv. Silvia Elia

- Gli obblighi informativi: adempimenti e prospettive per vendere online

Avv. Valentina Filippini

CONSORZIO NETCOMM IN SINTESI

Netcomm, il Consorzio del Commercio Digitale Italiano, è il punto di riferimento in materia di **e-commerce e retail digitale** nel panorama nazionale e internazionale.

Nato nel 2005, riunisce più di 400 aziende composte da società internazionali e piccole-medie realtà di eccellenza, promuovendo lo sviluppo dell'e-commerce e dell'evoluzione digitale delle imprese, generando valore per l'intero sistema economico italiano e per i consumatori.



SIGILLO NETCOMM	DATI DI MERCATO E RICERCHE	EVENTI
BUSINESS MATCHING	TAVOLI DI LAVORO	SUPPORTO LEGAL E FISCALE
INTERNAZIONALIZZAZIONE	CONVENZIONI PER SOCI	FORMAZIONE
ADVISORY	COMUNICAZIONE	INIZIATIVE PER I CONSUMATORI

COMPLIANCE CHECK-LIST

E-commerce a
norma di legge

LA CHECK LIST PER UN E-COMMERCE A NORMA DI LEGGE

Condurre un business online significa vendere, ma anche essere in regola con gli adempimenti legali e fiscali che il proprio settore richiede.

Dotare il proprio sito web di documenti legali idonei, di note informative complete, di indicazioni chiare e trasparenti su prezzi e disponibilità del prodotto o servizio, e seguire le fasi di vendita in modo conforme alle regole della normativa vigente, significa garantire la conformità delle proprie transazioni elettroniche alla legge.

Essere in regola significa inoltre conquistare la fiducia dei clienti. E la fiducia genera acquisti.



Sito Internet	Altri adempimenti generali
<input type="checkbox"/> Indicazioni legali nel footer	<input type="checkbox"/> Corretta pubblicità dei prodotti
<input type="checkbox"/> Schede prodotto complete	<input type="checkbox"/> Corretta indicazione della disponibilità
<input type="checkbox"/> Copyright immagini e dominio	<input type="checkbox"/> Scheda prodotto completa (anche per casi particolari)
<input type="checkbox"/> Documenti legali visibili in modo permanente (privacy e cookie policy, condizioni generali di vendita, condizioni d'uso, RAEE)	<input type="checkbox"/> Indicazione corretta di sconti e promozioni
Documenti legali e adempimenti di vendita	SE CI SONO CONCORSI A PREMIO
<input type="checkbox"/> Condizioni d'Uso	<input type="checkbox"/> Regolamento/privacy e consensi specifici
<input type="checkbox"/> Condizioni di Vendita (T&C) – b2b/b2c	SE CI SONO CARTE FEDELTA'
<input type="checkbox"/> Acquisizione consenso nel carrello	<input type="checkbox"/> Regolamento/privacy e consensi specifici
<input type="checkbox"/> Conferma d'Ordine	SE CI SONO GIFT CARD
<input type="checkbox"/> Moduli e contatti (recesso i.a./garanzia/post-vendita)	<input type="checkbox"/> Regolamento/privacy e consensi specifici
Privacy e Cookie	Altri adempimenti per settore merceologico
<input type="checkbox"/> Policy informativa su privacy e trattamento	<input type="checkbox"/> Beauty/Cosmesi
<input type="checkbox"/> Policy informativa su cookies	<input type="checkbox"/> Fashion
<input type="checkbox"/> Banner breve	<input type="checkbox"/> Pharma
<input type="checkbox"/> Acquisizione consensi (newsletter/registrazione/carrello/altro)	<input type="checkbox"/> Food
	<input type="checkbox"/> Prodotti elettrodomestici

Gli adempimenti legali cominciano dalla piattaforma e-commerce e dagli elementi informativi relativi a prodotti, immagini, identità del venditore e reperibilità della documentazione legale.

Vediamoli in dettaglio (art. D.Lgs. 70/2003 e DPR 633/1972):

PIATTAFORMA

Indicazioni legali (nel footer)	<ul style="list-style-type: none"> • nome o ragione sociale del titolare del sito; • domicilio o sede legale; • contatti (anche PEC sarebbe opportuno, come sede legale «digitale» dell'impresa, non è un dato privato); • numero di iscrizione al REA o al registro delle imprese, nonché la partita IVA; • estremi di concessioni, licenze o autorizzazioni dell'autorità di vigilanza (se applicabile)
Schede prodotto complete	<ul style="list-style-type: none"> • Indicazione in modo chiaro e inequivocabile dei prezzi e delle tariffe dei diversi servizi della società dell'informazione forniti, evidenziando se comprendono imposte, costi di consegna ed altri elementi aggiuntivi da specificare; • Indicazione della fonte del prezzo in caso di promozione • Descrizione chiara e trasparente del prodotto (componenti, pezzi)
Copyright immagini e dominio del sito	<ul style="list-style-type: none"> • Sia nell'uso delle immagini che nella scelta del sito e del nome di dominio occorre rispettare le regole in tema di diritto d'autore. Sui domini web c'è meno difficoltà nella compliance, mentre rispetto alle immagini occorre maggiore attenzione, soprattutto in caso di «rivendita» di prodotti di terzi (non è automatico poter usare le stesse immagini del produttore, senza consenso, sul proprio sito)
Documenti legali visibili in modo permanente (privacy e cookie policy, condizioni generali di vendita, condizioni d'uso, RAEE)	<ul style="list-style-type: none"> • Il prestatore ha obblighi informativi specifici nei confronti dei clienti, poiché deve renderli edotti prima delle loro azioni di consenso alla vendita, o al trattamento dei dati, delle modalità e del contenuto del contratto di vendita e del trattamento dati. In relazione a specifici obblighi, come il RAEE se vende prodotti elettrici/elettronici, è obbligatorio indicare le modalità di ritiro e smaltimento.

Gli adempimenti principali che riguardano il rapporto con i propri utenti sono correlati alla predisposizione di informative specifiche sulla vendita e sulla modalità di interazione con il sito web che si naviga. Tali documenti devono essere posizionati in modo permanente e facilmente accessibile sul sito del professionista.

Nello specifico:

COMMERCIO

Condizioni d'Uso

Termini e condizioni ("Termini") sono un insieme di termini legali definiti dal proprietario di un sito web. Essi stabiliscono le condizioni che regolano le attività dei visitatori del sito Web in questione, nonché il rapporto tra i visitatori del sito e il proprietario del sito web.

Indicazioni minime:

- Proprietario del sito web, se il titolare della pagina web è una persona giuridica o una persona fisica, definizioni, gestore del sito;
- Chi può usare il sito web (utenti) e quali sono i requisiti per creare un account (o per eliminarlo);
- Diritti di proprietà intellettuale, diritti d'autore e loghi (indicare anche se si usa una licenza Creative Commons e quali termini per la copia del sito o rilascio della licenza software libero);
- Diritto di sospendere o cancellare l'account dell'utente;
- se è presente un forum di discussione degli utenti;
- se sono stati adottati delle precauzioni dal titolare/gestore per eventuali pubblicazioni di contenuto a scopo politico/religioso/razziale/sexuale;
- se vi è la presenza di link verso altri siti;
- se il sito è presente in altre pagine web;
- Limitazione di responsabilità;
- informazioni circa funzionalità e interoperabilità del contenuto digitale.

Se il sito web include la vendita di prodotti e/o servizi, le Condizioni di Vendita devono essere in grado di includere le principali condizioni commerciali per l'acquisto o la concessione di licenze per tali servizi (art. 12 D.lgs. 70/2003 e art. 49 Codice del Consumo).

In via generale:

- Se la vendita è b2c o b2b e chi sono le parti
- Legge applicabile (se codice del consumo o altre leggi)
- Oggetto del contratto (prodotti o servizi)
- Modalità di conclusione del contratto e archiviazione
- Conferma dell'ordine
- Modalità per correggere gli errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine;
- Eventuali codici di condotta cui aderisce e come accedervi per via telematica;
- Lingue a disposizione per concludere il contratto oltre all'italiano;
- Prezzo e pagamento
- Spedizione, consegna o altra esecuzione del contratto
- Regole speciali (es. passaggio del rischio)
- Resi e Restituzioni (recesso e modulo, se applicabile)
- Garanzie e Sostituzioni se applicabile
- Eccezioni a diritti e facoltà
- Durata del servizio
- Rinnovi (se contratto di durata)
- Servizi di Assistenza del merchant
- Foro competente e risoluzione alternativa controversie
- Diritto di modificare il contenuto e aggiornamento dei T&C

Condizioni di Vendita (T&C) b2b/b2c

Moduli e contatti (recesso i.a./garanzia/post-vendita)

Se ci sono moduli speciali che il merchant deve, o vuole, mettere a disposizione del cliente per gestire determinate fasi del rapporto commerciale (recesso, garanzie, contatti, sostituzione, assistenza....) lo può fare direttamente nel documento delle condizioni di vendita oppure sul sito, in sezione apposita dedicata.

Acquisizione consenso nel carrello

Il consenso del cliente all'accettazione delle condizioni di vendita deve essere appositamente registrato mediante uno specifico box da **selezionare in modo attivo**, al termine del carrello e prima della conferma dell'ordine e del pagamento del prezzo. Tale box deve essere separato da quello di acquisizione del consenso privacy.

Focus: la conferma dell'ordine

Dopo l'invio dell'ordine telematico, il prestatore deve curare attentamente la fase di Conferma e inviare ricevuta dell'ordine («accusare ricevuta», dice la legge) contenente un riepilogo (art. 12 D.lgs. 70/2003):

- a) delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto;
- b) delle informazioni relative al bene o servizio (caratteristiche essenziali, prezzo, mezzi di pagamento);
- c) delle modalità di recesso;
- d) dei costi di consegna;
- e) dei tributi applicabili

L'ordine e la ricevuta si considerano pervenuti quando le parti alle quali sono indirizzati hanno la possibilità di accedervi.

IL LINK ALLE CONDIZIONI DI VENDITA SUL SITO NON E' CONSIDERATO DALLA GIURISPRUDENZA EUROPEA, DELL'AGCM E NAZIONALE COME VALIDA CONFERMA DELLE CONDIZIONI APPLICABILI AL CONTRATTO CONCLUSO: BISOGNA ALLEGARLE ALLA MAIL/COMUNICAZIONE DI CONFERMA DELL'ORDINE.

Gli adempimenti in materia di privacy e cookie

DATI

<p>Policy informativa su privacy e trattamento</p>	<p>La privacy policy è il documento che indica in modo specifico la modalità con la quale sono raccolti, trattati e conservati i dati personali degli utenti, e quali sono le modalità per accedere, operare o cancellare dati ed opporsi al loro trattamento. La policy deve contenere tutte le informazioni previste dall'art. 13 del GDPR 679/2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dati di contatto del Titolare • Dati di contatto del Responsabile del Trattamento (art. 28) • Finalità del Trattamento • Base giuridica del Trattamento • Profilazione e altri meccanismi di decisione automatizzata • Modalità del Trattamento • Conferimento dei dati e conseguenze • Conseguenze in caso di rifiuto • Destinatari del Trattamento • Misure di Sicurezza del Sito • Luogo del Trattamento • Sistemi applicativi adottati • Trasferimento dei dati extra-UE • Conservazione dei dati • Diritti dell'interessato
<p>Policy informativa su cookies</p>	<p>La cookie policy raccoglie le informazioni relative alla presenza dei cookie sul sito web e alle modalità di interazione con gli stessi (durata, tipologia, parte installante [1ma o 3a parte], accesso, attivazione, disattivazione).</p>
<p>Banner breve</p>	<p>Deve contenere le informazioni essenziali relative alla presenza di cookie non tecnici sul sito, alla loro natura (se di profilazione) e alla provenienza (prima o terza parte). Deve suggerire approfondimenti, linkando alla cookie policy. Deve prevedere l'azione di consenso (l'«ok») e la possibilità, in via rapida, di disattivare i cookie indesiderati</p>

Focus: il consenso libero e informato per la privacy nella registrazione e nel carrello

Un valido consenso è:

Informato e libero: l'utente deve essere chiaramente informato sui diritti, sulle azioni intraprese con i suoi dati e sulle conseguenze del consenso;

Preventivo: ottenuto prima della raccolta delle informazioni

Inequivocabile: consistente in una azione positiva da cui risulti senza ambiguità, la volontà dell'utente di acconsentire al trattamento o all'installazione di cookie, e di accettare il conseguente monitoraggio del suo comportamento di navigazione al fine della trasmissione di pubblicità (marketing), anche mirata (profilazione)

Verificabile: acquisito tramite procedure che consentano di inferire senza ambiguità l'espressione di volontà dell'utente.

Attivo: deve consistere in un opt-in

Richiesta di informazioni

Nome e cognome:

Email:

Richiesta:

~~Acconsento alla vostra Informativa sulla Privacy~~

~~Non desidero ricevere offerte speciali da ABC SpA~~

~~Non desidero ricevere offerte speciali da XYZ SRL~~

Altri adempimenti generali

RAPPORTO CON IL CLIENTE

- Corretta pubblicità dei prodotti:** i disclaimer pubblicitari non devono essere ingannevoli o fuorvianti riguardo la natura del prodotto, le sue caratteristiche, la sua durevolezza, la sua conformazione, la sua composizione, la sua sicurezza, le sue prestazioni.
- Corretta indicazione della disponibilità:** l'indicazione di prodotto disponibile per il merchant è vincolante se si tratta di offerta al pubblico (non così in caso di invito a proporre). Pertanto l'indicata disponibilità di un prodotto deve essere veritiera e aggiornata.
- Scheda prodotto presente e veritiera:** la scheda prodotto deve indicare le caratteristiche essenziali del prodotto e qualunque elemento ulteriore che consenta all'utente di fare una scelta di acquisto consapevole. Le schede di «esempio» non risultano conformi alla prescrizione di trasparenza imposta dalla legge, e non contribuiscono alla corretta informazione del cliente. Per prodotti specifici (tessili e prodotti elettrodomestici, l'etichettatura deve indicare alcune specifiche per obbligo di legge)
- Indicazione corretta di sconti e promozioni:** il d.lgs. 114/1998 impone obblighi chiari e precisi in tema di sconti, saldi e promozioni. L'indicazione corretta del prezzo iniziale, del prezzo finale, della percentuale di sconto, della modalità con la quale il costo è calcolato (fonte del prezzo) sono gli elementi minimi di corretta informazione.

SE CI SONO CONCORSI A PREMIO

- Regolamento/privacy e consensi specifici (ricordarsi di rispettare la legge prevista in materia)

SE CI SONO CARTE FEDELTA'

- Regolamento/privacy e consensi specifici

SE CI SONO GIFT CARD

- Regolamento/privacy e consensi specifici

Adempimenti speciali

SETTORE

Beauty: I prodotti cosmetici sono oggetto del Regolamento UE 1223/2009, il quale impone soprattutto (per gli e-commerce) obblighi informativi.

L'art. 19 (Etichettatura), in particolare, obbliga il distributore a controllare che sui prodotti immessi sul mercato vi siano le informazioni essenziali circa il prodotto venduto.

L'art. 21 (Accesso al pubblico delle informazioni), inoltre, prescrive: «la persona responsabile garantisce che le informazioni relative alla composizione qualitativa e quantitativa del prodotto cosmetico e, per i composti odoranti e aromatici, il nome e il numero di codice del composto e l'identità del fornitore, nonché le informazioni esistenti in merito agli effetti indesiderabili e agli effetti indesiderabili gravi derivanti dall'uso del prodotto cosmetico siano rese facilmente accessibili al pubblico con ogni mezzo idoneo». Infine è d'obbligo che sia messo a disposizione del pubblico un Form dedicato al contatto, per la raccolta e notifica di segnalazioni derivanti dall'uso dello stesso.

Fashion: Chi fa e-commerce nel fashion, oltre agli obblighi "generali" di legge, deve rispettare altre stringenti ma importanti normative di settore. E' il caso della normativa europea relativa all'etichettatura dei prodotti tessili, o assimilati, che fissa i requisiti necessari alla loro messa a disposizione sul mercato comunitario. Ciò garantisce che il consumatore, grazie all'etichetta, sia in grado di effettuare una scelta consapevole. Il Regolamento UE 1007/2011 disciplina nel dettaglio le modalità con cui deve essere riportata la composizione fibrosa di un prodotto tessile; l'informazione, in ogni caso deve essere leggibile, visibile e chiara per il consumatore prima dell'acquisto anche se effettuato per via elettronica, per consentire al consumatore un acquisto consapevole.

Pharma: Ai sensi del D.L. 17/2014, il titolare della farmacia o dell'esercizio commerciale interessato ad avviare un'attività di commercio elettronico deve:

- 1) inviare una richiesta di autorizzazione all'autorità regionale competente.
- 2) rivolgersi al ministero della Salute presentando la domanda di concessione del logo identificativo nazionale da esporre sul portale web. Il logo deve essere presente solo sulla vetrina dei SOP.

Ci sono poi regole speciali in tema di pubblicità dei prodotti, schede, prezzi e norme su garanzie e resi.

Food: L'e-commerce di beni alimentari segue la disciplina legata al Regolamento 1169/2011. In particolare, in scheda prodotto occorre indicare i dati di cui impone la pubblicazione in etichetta l'art. 9 (tra cui: denominazione, ingredienti, allergeni, quantità nette, condizioni di impiego e conservazione, origine e provenienza, produttore, dichiarazione nutrizionale). Il Diritto di recesso può essere escluso, poiché trattasi di sostanze deteriorabili. Su questo concetto, si fa riferimento alla regola dello shelf life cycle (o vita da scaffale del prodotto). Infine: regole speciali sui recessi.

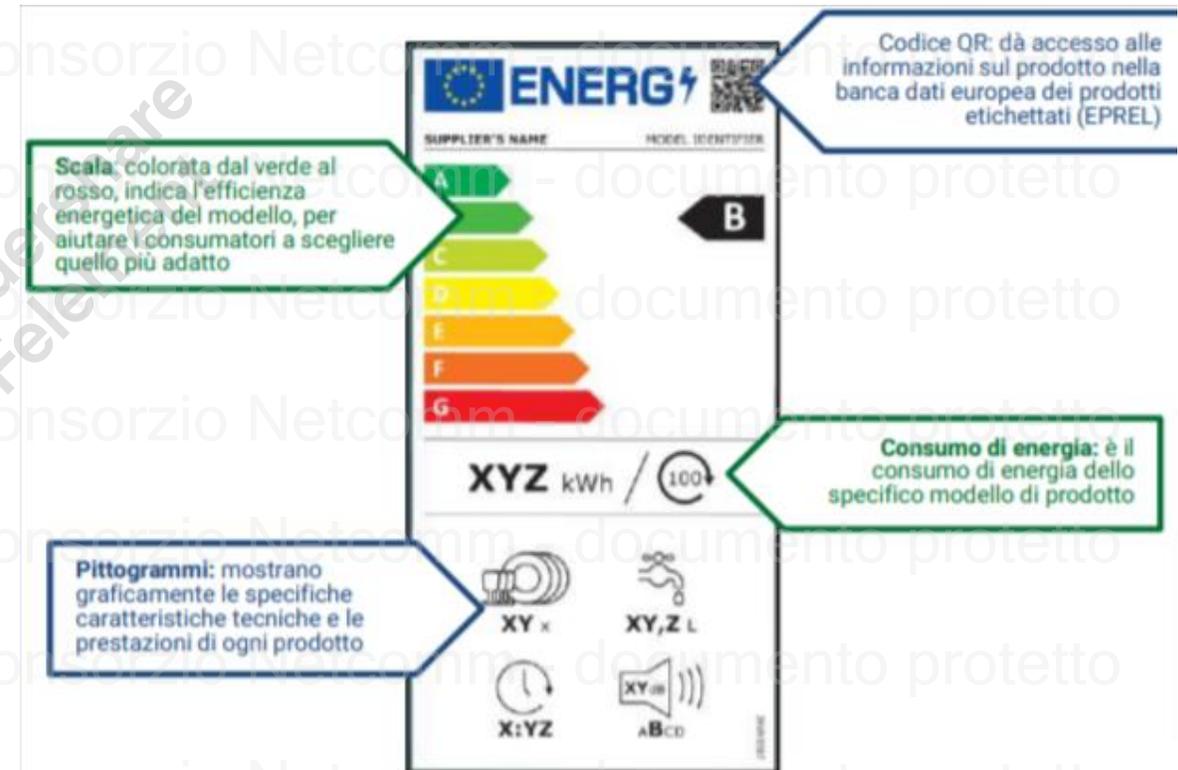
Elettrodomestici: L'etichettatura energetica è disciplinata dal Regolamento Ue 1369/2017 che ha abrogato la Direttiva 2010/30/Ue, pur recependone in parte il contenuto. Il regolamento si applica dal 1° agosto 2019 in tutti gli Stati membri, senza necessità di essere recepito con una norma nazionale. La normativa obbliga i produttori ad apporre agli elettrodomestici più diffusi (frigoriferi, congelatori, lavatrici, lavastoviglie ecc.) un'etichetta energetica che ha lo scopo di informare i consumatori sul loro consumo di energia. **Obiettivo: acquisti consapevoli.** Con un'informazione chiara sui consumi delle apparecchiature, i consumatori possono scegliere con più cognizione di causa e optare per elettrodomestici che consumano meno.

LE ETICHETTE ENERGETICHE

OBBLIGHI PER CHI VENDE ONLINE

Gli acquisti online di prodotti elettrodomestici: questioni di etichetta

- Lo scopo dell'etichettatura energetica comunitaria è di informare gli utenti finali nei settori domestico, professionale e commerciale circa il **consumo di energia** e di altre risorse essenziali dei prodotti coperti, per consentire un impiego più razionale e favorire il risparmio di energia e di altre risorse essenziali quali l'acqua e ridurre l'inquinamento.
- La **scelta informata** dell'utente finale dei modelli con consumi contenuti ed elevate prestazioni al momento dell'acquisto, e l'armonizzazione delle etichette in tutti i paesi europei, favorisce lo sviluppo tecnologico, la sostenibilità, e supporta l'industria produttrice e l'economia dell'Unione Europea nel suo complesso.
- Grazie ai **pittogrammi**, l'utente riconosce le informazioni sulle caratteristiche tecniche, come volume e capacità di carico, e le prestazioni funzionali come l'efficienza di centrifugazione o di asciugatura e il rumore emesso.
- Il codice QR consente, in aggiunta, ai consumatori di ottenere informazioni supplementari (non commerciali) attraverso la scansione con uno smartphone



Cosa indicare sul sito web di vendita?

- **Per tutti gli apparecchi esposti per la vendita, l'etichetta deve essere apposta dai distributori in modo chiaramente visibile.** L'etichetta è predisposta dai **fornitori**, inserita in formato cartaceo in ciascuna unità di ogni prodotto, e resa disponibile ai distributori in formato elettronico.
- Quando non è possibile per il consumatore prendere diretta visione dell'apparecchio – ad esempio nelle vendite per corrispondenza o via Internet – è **obbligo comunque del distributore** di renderne note le **prestazioni energetiche e funzionali sui cataloghi di offerta al pubblico e on-line mediante copia dell'etichetta o utilizzandone una versione semplificata con la freccia** corrispondente alla classe di efficienza energetica, e dal marzo 2021 anche con l'indicazione della scala di riferimento utilizzata: da A a G o da A+++ a D, o a seconda della **specifica categoria del prodotto**. In caso di vendite on-line la freccia deve permettere la visualizzazione dell'etichetta completa.
- A questo riguardo una ulteriore novità è l'obbligo, per le **piattaforme** Internet che tramite il proprio sito consentono la vendita di apparecchi soggetti alla nuova etichetta, di **esporre l'etichetta e la scheda informativa del prodotto in formato elettronico fornite dal distributore**

1. **Prezzo e imposte**
2. **Dimensioni**
3. **Colore/caratteristiche tecniche**
4. **Etichetta energetica**
5. **Scheda informativa su caratteristiche energetiche e funzionali**
6. **QR code visibile**
7. **Costi supplementari e servizi aggiuntivi (es. installazione)**
8. **Assistenza e garanzia (legale + commerciale, in condizioni di vendita)**
9. **Diritto di recesso (in condizioni di vendita)**

BUONE PRASSI ONLINE

- Unieuro
- Hoover-Candy
- ePrice

UNIEURO (distributore): <https://www.unieuro.it/online/nuova-energy-label>

[Informazioni](#)
[Prodotti](#)
[Tira fronte Chiave](#)
[Audio a 48 bit](#)
[Foto a Video](#)
[Dimensionamenti](#)
[Consigli e Videoguidi](#)
[Segui i Livelli](#)
[Naviga per marca](#)

MAGGIORE RISPARMIO
SCELTA CONSAPEVOLE
RIDUZIONE INQUINAMENTO

L'etichetta energetica dell'UE supporta i consumatori nella ricerca e nella selezione di prodotti ad alta efficienza energetica da oltre 25 anni. L'etichetta ha guidato lo sviluppo di prodotti innovativi ed efficienti riducendo drasticamente il consumo energetico e i costi degli elettrodomestici.

L'Unione Europea ha rimodulato e ottimizzato l'etichetta energetica in base alle esigenze degli utenti. L'introduzione della nuova etichetta sarà organizzata gradualmente in base agli specifici Regolamenti dell'UE e ufficialmente mostrata ai consumatori nei negozi fisici e online a partire dal 1° marzo 2021.

QUALI SONO LE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DELLA NUOVA ETICHETTA?

- 1. IL QR CODE**
Un QR-Code che fornirà un link diretto al database della Commissione europea, supportando la trasparenza e rendendo più semplice la vigilanza del mercato da parte delle autorità nazionali.
- 2. NUOVA SCALA ENERGETICA**
Una scala uniforme basata sulle classi da A a G e usata per tutti i prodotti.
- 3. CONSUMO SPECIFICO**
Il consumo energetico dei prodotti è mostrato in un modo più evidente e uniforme, nella sezione centrale dell'etichetta.
- 4. PERFORMANCE E CARATTERISTICHE**
La parte inferiore dell'etichetta contiene vari pittogrammi, indicanti le caratteristiche del prodotto, alcuni sono stati rivisti, mentre altri sono stati introdotti per la prima volta.

PER QUALI PRODOTTI CI SARANNO NUOVE ETICHETTE NEL 2021?

Acquistando un prodotto della migliore classe energetica riduci notevolmente i consumi ad esempio scegliendo una asciugatrice in classe A++ rispetto a una classe B, si risparmiano, durante tutta la vita del prodotto 2.900 kWh, pari a 638 euro*, *Prezzo del kWh 0,22 euro.

Frigoriferi e congelatori

Lavatrici e asciugatrici

Lavastoviglie

Tv e display elettronici

Sorgenti luminose

Informazioni dettagliate sulle nuove etichette

Le singole etichette per i sette tipi di prodotto riguardano informazioni parzialmente nuove (ad es. Classe di emissione del rumore, consumo di energia in modalità HDR ecc.) e nuovi pittogrammi. Di seguito sono spiegate le caratteristiche dettagliate delle diverse etichette e le differenze rispetto a quelle vecchie.

Gruppi di prodotti

- Frigoriferi e congelatori**
Scopri di più →
- Frigoriferi per la conservazione del vino**
Scopri di più →
- Lavatrici**
Scopri di più →
- Lavasciuga**
Scopri di più →
- Lavastoviglie**
Scopri di più →
- TV e display**
Scopri di più →
- Illuminazione**
Scopri di più →
- Apparecchiature di refrigerazione destinate ad usi commerciali**
Scopri di più →
- Frigoriferi per bevande**
Scopri di più →
- Congelatori per gelati**
Scopri di più →

SPEDIZIONE GRATUITA

Asciugatrici - Tipo di carica Caricamento frontale

Whirlpool FT M11 81 EU Libera installazione
Caricamento frontale Bianco 8 kg A+

Classe di efficienza energetica **A+**

Tipo di carica **Caricamento frontale**

Sistema di asciugatura Pompa di calore

Larghezza 595 mm

Profondità 649 mm

Colore del prodotto Bianco

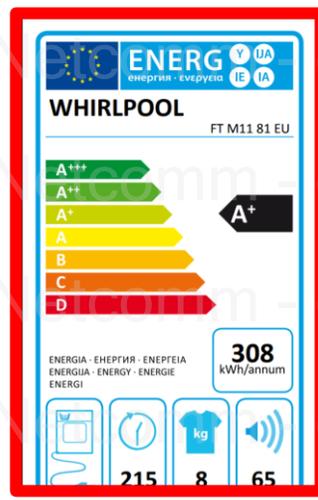
Tutte le specifiche

Dall'1 Aprile al 31 Dicembre 2021
prova per 30 giorni
le asciugatrici Whirlpool

Questo prodotto vale 174 punti

revoov [Chiedi ad un proprietario](#)

Confronta Condividi



Riportano le istruzioni e informazioni sulle nuove etichette in una pagina dedicata e mettono in scheda l'etichetta energetica



HOOVER - CANDY (produttore/distributore): https://www.hoover.it/it_IT

Scopri le migliori promozioni e le offerte speciali.

SCOPRI DI PIÙ

Purelife
Raspas, detersi e viti magiche.

SCOPRI DI PIÙ

La tua cantina vino virtuale con hOn
Scarica l'app hOn e crea la tua cantina vino personalizzata.

SCOPRI DI PIÙ

Collection 7
Mostra perla nella tua casa la tua Collection 7 e l'esperienza di una tecnica professionale e salutare.

SCOPRI DI PIÙ

Hoover Shop Online

Ricambi e

Care+ Protect
Professional care for your home

LAVATRICI A CARICA FRONTALE

LINK PRO

HPLPS148TAMBE-11

Nome prodotto / Codice commerciale / HPLPS148TAMBE-11

Tipo di installazione / Libera installazione

Capacità di carico (kg) / 8

velocità di rotazione massima (rpm) / 1400

Profondità del prodotto / 52

Connettività / Wi-Fi + NFC

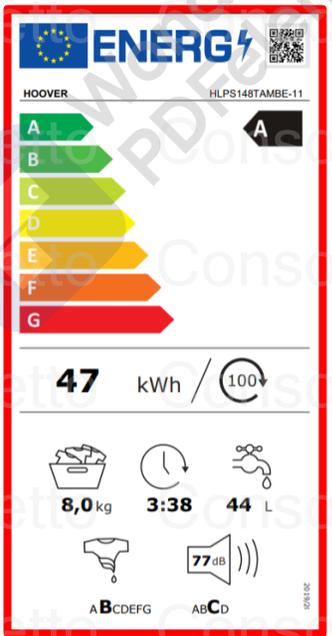
Classe di efficienza energetica / A

**NUOVA ETICHETTA ENERGETICA EU
DICHIARAZIONE DI CONFORMITÀ CE**



PANORAMICA SCHEDA DI DETTAGLIO REVIEWS

/ **Panoramica** /



Mettono le nuove istruzioni in Home page e riportano in scheda prodotto le informazioni con etichetta energetica



ePrice (piattaforma/distributore): <https://www.eprice.it/p/samsung-nuova-etichetta-energetica>

Novità

Marzo 2021: cambia l'etichetta energetica

Informazioni più chiare, una scelta più sicura

SAMSUNG

FINO ALLA CLASSE **A** 2021

Ai·Control
La gamma Ai·Control raggiunge il massimo dell'efficienza anche con la nuova etichetta!

Samsung ti spiega in modo semplice la nuova etichetta energetica in arrivo dall'1 Marzo 2021.

L'attuale classe A+++ diventerà una classe D*

Perché cambia?

Le etichette di efficienza energetica fino ad oggi attribuivano ad un prodotto una A+++; in caso di massima efficienza energetica, o una D, in caso di bassa efficienza. Nel 2015 più della metà delle lavatrici vendute in Europa erano in classe A+++; Questo ha portato confusione nel consumatore finale nel saper distinguere quali lavatrici fossero davvero più efficienti di altre e a giustificare così anche eventuali differenze di prezzo.

A partire dall'1 Marzo 2021 il sistema passerà ad una nuova scala dalla classe A alla G per frigoriferi (inclusi i modelli con cantina), lavatrici, lavasciuga e lavastoviglie. Le nuove regole varranno sia per i consumatori europei che per alcuni Paesi extra UE (ad es. Norvegia, Svizzera).

*La corrispondenza tra A+++ e D potrebbe variare in base al prodotto.

Cosa succede nei punti vendita?

Le nuove etichette faranno la loro comparsa nei punti vendita dall'1 Marzo 2021.

Già da Settembre 2020, però, in caso di acquisto di un frigorifero, una lavatrice, una lavasciuga o una lavastoviglie, testati secondo la nuova normativa avranno al loro interno la nuova etichetta che sarà inclusa nella confezione insieme a quella vecchia. Così da permettere un graduale passaggio che garantirà maggior comprensione ai consumatori.

Asciugatrice

ELECTROLUX Asciugatrice EW8H292G PerfectCare 800 DelicateCare, 9 Kg Classe A++ a Condensazione con Pompa di Calore

***** 0 | Descrizione | Scheda tecnica | Consegna e Pagamento

DISPONIBILE

Venduto e spedito da **NETCOMM**

CONSEGNA GRATIS

INSTALLAZIONE OPZIONALE

GARANZIA+ OPZIONALE

Anche a rate **TASSO ZERO**

€919,99 **-24%** €699,99

FINO A ESAURIMENTO SCORTE

1 **AGGIUNGI AL CARRELLO**

sempre nuovo **NOLEGGIA a 28,50€ al mese**

CONSEGNA **DOMANI** a Milano | **cambia GRATIS** al Pick&Pay, con Consegna a bordo strada

SERVIZI
Consegna al piano, Installazione e ritiro usato

PROTETTO PER 5 ANNI
Con Garanzia+ ti diamo 3 anni di assistenza in più

Paga in 3 o 4 rate con carta di credito. **NESSUNA COMMISSIONE.** Semplice e veloce con Onepay. 3 rate da € 233,33 | TAEG :0 % o 4 rate da € 175 | TAEG :0 %

Maggiori informazioni

Altri 5 venditori

Riportano le istruzioni del distributore e mettono in scheda prodotto le informazioni con etichetta energetica



IL SIGILLO NETCOMM

Comunicare la
compliance

COMUNICARE IL RISPETTO DELLE REGOLE ONLINE: IL SIGILLO NETCOMM

Sigillo Netcomm è il trustmark che identifica i siti di e-commerce che si impegnano a offrire al consumatore un'esperienza di shopping online nel **rispetto delle normativa vigente**.

Il Sigillo può essere esposto sul sito solo dopo un processo di assegnazione, una volta appurato l'impegno del merchant a offrire un servizio di **qualità, trasparenza e affidabilità** al consumatore finale.

Oltre al Sigillo Netcomm, le aziende possono richiedere di avere accesso a un **servizio esclusivo di gestione delle recensioni**, nonché al sigillo **Ecommerce Europe Trustmark**, a supporto delle imprese italiane nell'essere competitive in Europa.



Sigillo Netcomm per la trasparenza e qualità del sito di e-commerce



Servizio Recensioni per valorizzare le review dei clienti



Ecommerce Europe Trustmark per stimolare l'e-commerce estero



Grazie

CONSORZIO NETCOMM

Sede: Via Chiaravalle 8, 20122 | Milano | MI | Italia

Tel: +39 02 58370580

Mail: segreteria@consorzionetcomm.it

Sito: www.consorzionetcomm.it

LinkedIn: [Netcomm](https://www.linkedin.com/company/netcomm)

Twitter: [@ConsNetcomm](https://twitter.com/ConsNetcomm)

Facebook: [Consorzio Netcomm](https://www.facebook.com/consorzionetcomm)

Instagram: [@consorzionetcomm](https://www.instagram.com/consorzionetcomm)