

Consultazione del gruppo PMI - Revisione mirata del diritto dei consumatori dell'UE Introduzione

Di recente la Commissione ha completato un cosiddetto “Controllo dell’adeguatezza” del diritto dei consumatori e del marketing dell’UE nonché una valutazione della direttiva sui diritti dei consumatori (per i risultati cfr.: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332). I risultati hanno confermato che, nel complesso, il diritto dei consumatori dell’UE è tuttora adeguato allo scopo. Se applicate in modo efficace, le norme vigenti sono in grado di risolvere i problemi che i consumatori europei si trovano oggi ad affrontare, anche sui mercati online. I risultati, però, evidenziano anche la necessità di migliorare la consapevolezza, l’attuazione delle norme e i mezzi di ricorso, affinché la legislazione vigente possa essere applicata al meglio.

Il 30 giugno 2017 la Commissione ha avviato una consultazione pubblica aperta per conoscere le opinioni delle parti interessate su tutti i possibili follow-up. La consultazione pubblica è aperta fino all’8 ottobre 2017. Per partecipare ci si può collegare al seguente link: https://ec.europa.eu/info/consultations/public-consultation-targeted-revision-eu-consumer-law-directives_it

Inoltre, attraverso questa indagine la Commissione vuole conoscere nello specifico le opinioni delle PMI, per capire quale potrebbe essere l’impatto potenziale delle modifiche legislative contemplate sulle **PMI che vendono beni o servizi ai consumatori europei**.

Questa indagine rivolta alle PMI è suddivisa nelle tre parti indicate di seguito.

A. La prima parte contiene “domande sulla vostra impresa” (al massimo 10 domande).

Queste domande vi condurranno alle domande più rilevanti per la vostra impresa.

B. La seconda parte contiene il “questionario generale” (7 domande). Consta di due sezioni:

B.1. Ricorso/mezzi di ricorso per consumatori vittime di prassi commerciali sleali

[Per **“ricorso/mezzi di ricorso”** si intendono le possibilità di rivalsa per i consumatori quando i loro diritti sono stati violati (ad esempio annullamento del contratto, rimborso)]

B.2. Migliore attuazione – Inasprire le sanzioni per le violazioni delle norme sui consumatori

[Per **“sanzioni”** si intende una sanzione per una violazione delle norme a tutela dei consumatori]

C. La terza parte contiene tre questionari specifici sui seguenti argomenti:

C.1. Possibile semplificazione delle norme vigenti in materia di operazioni online, in particolare le norme sul diritto di recesso (al massimo 4 domande)

[Il diritto di recesso si riferisce al periodo di 14 giorni (talvolta denominato anche “periodo di riflessione”) durante il quale il consumatore può annullare l’ordine e restituire il prodotto acquistato online]

C.2. Revisione mirata delle norme volte ad aumentare la trasparenza dei mercati online (al massimo 12 domande)

[Per “mercato online” si intende un fornitore di servizi che consente ai consumatori e ai commercianti di concludere contratti di vendita o di servizi online sul proprio sito web]

C.3. Revisione mirata delle norme sui servizi online “gratuiti” (al massimo 11 domande)

[Per servizi online “gratuiti” si intendono servizi online per i quali i consumatori non pagano in denaro bensì fornendo dati (esempi: archiviazione su cloud, e-learning, media sociali, posta elettronica, servizi di comunicazione)]

Per facilitarvi il compito, abbiamo strutturato l’indagine in modo tale che possiate scegliere di rispondere a tutte le parti oppure soltanto al questionario principale e/o al o ai questionari specifici che ritenete siano più rilevanti per voi

Modalità di partecipazione

Per contribuire alla consultazione è necessario compilare ed inviare il questionario allegato entro il 20 settembre a:

Unioncamere Puglia
email een.puglia@unioncamerepuglia.it

La vostra azienda

Tutte le risposte saranno trattate come riservate e non saranno collegate agli intervistati.

Nome di contatto:	
Azienda:	
Nazione:	
Numero di telefono:	
Indirizzo e-mail:	

Grazie per il vostro tempo e la vostra collaborazione, che aiuteranno la Commissione a proporre norme più efficaci sia per i consumatori sia per le imprese.

A. Domande sulla vostra impresa

1. In quale paese ha sede la vostra impresa? _____

2. Quali sono le sue dimensioni:

- Lavoratore autonomo
- Micro-impresa (1-9 dipendenti)
- Piccola impresa (10-49 dipendenti)
- Media impresa (50-249 dipendenti)
- Grande impresa (250+ dipendenti)

3. Qual è stato, all'incirca, il fatturato della vostra impresa nell'ultimo esercizio finanziario?

Domande che vi aiuteranno a compilare i questionari più rilevanti per la vostra impresa

4. La vostra impresa commercializza o vende beni/servizi ai consumatori?

- Sì
- No

5. Qual è l'attività principale della vostra impresa?

- Vendita di beni
- Fornitura di servizi
 - La vostra impresa fornisce servizi online "gratuiti"¹?
 - Sì
 - No
- Fornitura di contenuti digitali
- Fabbricazione di beni
- Mercato online (che consente ai consumatori e ai commercianti di concludere contratti di vendita o di servizi online sul sito web del mercato online)
- Altro

Se avete risposto "Altro", si prega di specificare:

6. Quale o quali canali di vendita utilizza la vostra impresa per vendere ai consumatori nell'UE? (è possibile più di una risposta)

- Online (tramite internet)
 - La vostra impresa utilizza mercati online per vendere i vostri prodotti/servizi?
 - Sì
 - No
 - La vostra impresa fornisce servizi online "gratuiti"?
 - Sì
 - No

¹ Per informazione - Per **servizi online "gratuiti"** si intendono servizi online per i quali i consumatori non pagano in denaro bensì fornendo dati (esempi: archiviazione su cloud, e-learning, media sociali, posta elettronica, servizi di comunicazione).

- Punto vendita tradizionale
- Vendita porta a porta/fuori dai locali commerciali
- Altro

Se avete risposto "Altro", si prega di specificare:

7. L'attività imprenditoriale della vostra impresa comprende la vendita sui seguenti mercati? Spuntare tutte le caselle rilevanti.

- | | |
|--------------------------------|-----------------------|
| Mercato nazionale | <input type="radio"/> |
| Mercati di altri paesi dell'UE | <input type="radio"/> |
| Mercati esterni all'UE | <input type="radio"/> |

7a. [Se avete risposto "Online" nella domanda 6 e "Mercati di altri paesi dell'UE" nella domanda 7]

A quanti paesi dell'UE vendete?

- 1 paese
- 2-3 paesi
- Più di 3 paesi

B. QUESTIONARIO GENERALE

Sezione B.1.: Diritto di ricorso individuale/mezzi di ricorso per le vittime di pratiche commerciali sleali

[Per "ricorso/mezzi di ricorso" si intendono le possibilità di rivalsa per i consumatori quando i loro diritti sono stati violati (ad esempio annullamento del contratto, rimborso)].

Le attuali norme UE non riconoscono ai consumatori alcun diritto individuale per porre rimedio ai danni subiti a causa di [pratiche commerciali sleali](#), come ad esempio la pubblicità ingannevole. Inoltre, il diritto del consumatore a ricorso/mezzi di ricorso riguardo ai danni causati da pratiche commerciali sleali non sempre è sufficientemente garantito dalle legislazioni nazionali. La diversità e l'inefficacia delle norme nazionali in materia di ricorso/mezzi di ricorso comporta costi per i commercianti che compiono scambi transfrontalieri nonché svantaggi per i consumatori, a causa della persistenza di numerose violazioni delle norme a livello nazionale e transfrontaliero. Questi problemi causano una perdita di fiducia da parte dei consumatori negli acquisti, in particolare quelli transfrontalieri.

1. Dovrebbe essere previsto un diritto dei consumatori riconosciuto in tutta l'UE di agire contro i commercianti che hanno causato loro danni con pratiche commerciali sleali?

- Pienamente d'accordo
- Tendenzialmente d'accordo
- Tendenzialmente in disaccordo
- Per niente d'accordo
- Non so

1a. Si prega di motivare le risposte.

2. Si prega di stimare le risorse che la vostra impresa deve investire, in caso di vendita in un altro paese dell'UE, per verificare la conformità delle pratiche commerciali e per adeguarle alle norme nazionali in materia di mezzi di ricorso per i consumatori danneggiati da pratiche commerciali sleali.

Potete rispondere in termini di tempo del personale o di importo in euro o entrambi.

	Giornate lavorative del personale (equivalente a tempo pieno)	Importo in euro
Costi una tantum		
Costi annuali periodici/di gestione		

Costi una tantum: Si prega di stimare le risorse una tantum che dovete investire per entrare in un nuovo mercato dell'UE, in media per Stato membro.

Costi periodici: Si prega di stimare le risorse che dovete investire periodicamente per ottemperare alle differenti norme nazionali, in media per Stato membro.

(Nota: si prega di indicare il valore in giornate lavorative, laddove un giorno lavorativo corrisponde a otto ore del tempo del personale. Si prega di non considerare il tempo del personale dedicato a lavori di traduzione. Se non è stato richiesto tempo del personale, indicare "0".)

3. Questi costi (risorse necessarie) hanno ripercussioni sulla vostra decisione di entrare in altri mercati dell'UE?

- Incoraggiano la mia impresa a entrare in altri mercati dell'UE
- Non hanno ripercussioni significative sulla decisione della mia impresa di entrare in altri mercati dell'UE
- Scoraggiano la mia impresa dall'entrare in altri mercati dell'UE
- Non so

4. L'eventuale introduzione di una nuova norma UE che concedesse ai consumatori il diritto riconosciuto in tutta l'UE di agire direttamente contro il commerciante che ha causato loro danni con pratiche commerciali sleali avrebbe ripercussioni sulla decisione della vostra impresa di entrare in altri mercati dell'UE?

- Incoraggerebbe la mia impresa a entrare in altri mercati dell'UE
- Non avrebbe ripercussioni significative sulla decisione della mia impresa di entrare in altri mercati dell'UE
- Scoraggerebbe la mia impresa dall'entrare in altri mercati dell'UE
- Non so

5. Si prega di stimare le risorse che la vostra impresa dovrebbe investire se ai consumatori dell'UE fosse riconosciuto un nuovo diritto di agire qualora abbiano subito danni a causa di pratiche commerciali sleali.

Potete rispondere in termini di tempo del personale o di importo in euro ovvero entrambi se dovete sostenere costi per il personale e d'altro tipo.

	Giornate lavorative del personale (equivalente a tempo pieno)	Importo in euro
Costi una tantum		
Costi annuali periodici/di gestione		

Costi una tantum: Si prega di indicare le risorse una tantum che dovrete investire per garantire la conformità alla nuova norma [ad esempio verifica della conformità alle nuove norme e conseguente adeguamento delle pratiche commerciali (ad esempio aggiornamento del vostro sito web), costi per consulenze legali/tecniche].

Costi periodici: Si prega di stimare le risorse che dovrete investire periodicamente per ottemperare alla nuova norma (ad esempio gestire il sito web aggiornato).

(Nota: si prega di indicare il valore in giornate lavorative, laddove un giorno lavorativo corrisponde a otto ore del tempo del personale. Si prega di non considerare il tempo del personale dedicato a lavori di traduzione. Se non è stato richiesto tempo del personale, indicare "0".)

6. Si prega di stimare i risparmi derivanti per la vostra impresa dall'introduzione di un diritto riconosciuto a livello di UE di ricorso individuale per le vittime di pratiche commerciali sleali.

Potete rispondere in termini di tempo del personale o di importo in euro ovvero entrambi se dovete sostenere costi per il personale e d'altro tipo.

	Giornate lavorative del personale (equivalente a tempo pieno)	Importo in euro
Risparmi una tantum		
Risparmi annuali periodici/di gestione		

Risparmi una tantum: Si prega di indicare le risorse una tantum che potreste risparmiare grazie alla nuova norma [ad esempio perché non sarebbe più necessario verificare la conformità alle differenti norme e adeguare di conseguenza le pratiche commerciali (ad es. aggiornare il vostro sito web), né sostenere costi per consulenze legali/tecniche].

Risparmi periodici: Si prega di stimare le risorse periodiche che risparmiereste grazie alla nuova norma (ad esempio gestire il sito web aggiornato).

	Sì, le ammende sono proporzionat e	No, le ammende sono troppo elevate per le imprese economicament e più deboli	No, le ammende sono troppo basse per le imprese economicamente forti	Non so
Uso di clausole contrattuali standard sleali in violazione della direttiva concernente le clausole abusive nei contratti <u>93/13/CEE</u> (esempio di clausole contrattuali sleali: una clausola che nega il diritto del consumatore di adire un tribunale in caso di problemi con il commerciante)				
Attuazione di pratiche commerciali sleali in violazione della direttiva relativa alle pratiche commerciali sleali <u>2005/29/CE</u> (esempio di prassi commerciali sleali: telefonate continue e non richieste per sollecitare il consumatore ad acquistare qualcosa)				
Mancata comunicazione di informazioni precontrattuali o altre violazioni della direttiva sui diritti dei consumatori <u>2011/83/UE</u> (esempio di violazione della direttiva sui diritti dei consumatori: mancata comunicazione ai consumatori di informazioni obbligatorie sul prodotto)				
Violazioni della direttiva sulla vendita e le garanzie dei beni di consumo <u>1999/44/CE</u> (esempio di violazione della direttiva sulla vendita e le garanzie dei beni di consumo: mancata indicazione di mezzi di ricorso in caso di prodotto difettoso)				
Mancata esposizione del prezzo unitario del prodotto (ad esempio al litro o al chilogrammo) in violazione della direttiva sull'indicazione dei prezzi <u>98/6/CE</u>				



2. Quale delle seguenti misure è, a vostro parere, la più proporzionata, efficace e dissuasiva, tenendo conto della forza economica del commerciante (ad esempio in termini di fatturato)? (è possibile una sola risposta)

- Il livello massimo delle ammende è espresso come **valore forfettario assoluto** (ad esempio un'ammenda può arrivare fino a un valore massimo di 100 000 EUR)
- Il livello massimo delle ammende è espresso come **percentuale del fatturato del commerciante** (ad esempio l'ammenda massima può arrivare al X% del fatturato del commerciante)
- Il livello massimo delle ammende è espresso come **importo assoluto o come percentuale del fatturato del commerciante**, a seconda di quale importo sia più elevato (ad esempio, fino a 100 000 EUR o fino al X% del fatturato del commerciante, a seconda di quale sia l'importo più elevato)
- Altro (si prega di fornire spiegazioni qui sotto)

3. Quale sarebbe, a vostro parere, l'impatto di un inasprimento delle sanzioni previste dalla normativa dell'UE per la tutela dei consumatori sugli aspetti indicati di seguito?

	Notevole e impatto positivo	Moderato o impatto positivo	Nessun impatt o	Moderat o impatto negativo	Notevol e impatto negativo	No n so
Rispetto da parte dei commercianti delle norme di tutela dei consumatori						
Parità di condizioni a vantaggio dei commercianti adempienti						
Parità di condizioni tra commercianti operanti in differenti Stati membri dell'UE						
Parità di condizioni tra commercianti di differente forza economica						
Fiducia dei consumatori						

4. Quale sarebbe l'impatto di un inasprimento delle sanzioni a livello di UE sui costi della vostra impresa?

- Non vi sarà alcun impatto sui costi
- I costi aumenteranno
- I costi diminuiranno
- Non so

5. Se lo desiderate, potete fornire spiegazioni delle vostre risposte e aggiungere eventuali osservazioni.

C. QUESTIONARI SPECIFICI

Sulla base delle vostre risposte nella prima parte ("domande sulla vostra impresa"), i seguenti questionari sembrano essere i più rilevanti per la vostra impresa:

- La vostra impresa vende beni online o è interessata a farlo? (ad esempio, avete selezionato "Vendita di beni" nella domanda 5 e "Online (tramite internet)" nella domanda 6).

Potete anche compilare il questionario specifico **C.1. "Possibile semplificazione delle norme vigenti in materia di operazioni online – in particolare le norme sul diritto di recesso"** (al massimo quattro domande)

- La vostra impresa è un mercato online o vende tramite mercati online oppure è interessata a farlo? (ad esempio, avete selezionato "Mercato online" nella domanda 5 o "Sì" nella domanda 6a)

Potete compilare il questionario specifico **C.2. "Revisione mirata delle norme sugli obblighi di trasparenza dei mercati online"** (al massimo 12 domande)

- La vostra impresa eroga servizi online gratuiti o è interessata a farlo? (ad esempio, avete selezionato "Sì" nella domanda 6b)

Potete compilare il questionario specifico **C.3. "Revisione mirata delle norme sui servizi online «gratuiti»"** (al massimo 11 domande)

C.1. Possibile semplificazione delle norme vigenti in materia di operazioni online, in particolare le norme sul diritto di recesso

Diritto di recesso - Diritto del consumatore di recedere entro 14 giorni dal contratto concluso online

Nella valutazione della [direttiva sui diritti dei consumatori](#) (CRD) alcune imprese, segnatamente PMI, hanno segnalato oneri specifici per conformarsi alla norma sul diritto di recesso entro 14 giorni (il periodo di "riflessione" durante il quale i consumatori possono annullare l'ordine e restituire i prodotti acquistati online). Nella fattispecie, alcune di esse criticano la norma della CRD che impone al commerciante l'obbligo di rimborsare il consumatore non appena questi fornisce la prova di avere restituito i beni. Per effetto di tale norma, il commerciante può trovarsi a dover rimborsare il consumatore ancor prima di poter accertare se i beni siano stati utilizzati per un tempo superiore a quello necessario per provarli e, pertanto, abbiano perso valore.

1. Negli ultimi due anni la vostra impresa ha dovuto sostenere oneri non necessari e/o sproporzionati dovuti ai seguenti obblighi connessi al diritto di recesso (diritto del consumatore di recedere dal contratto entro 14 giorni)?

	Sì, spesso	Sì, talvolta	Sì, raramente	Mai
Obbligo di accettare la restituzione di beni acquistati online che i consumatori hanno utilizzato più a lungo di quanto avrebbero potuto fare in un negozio tradizionale (ad esempio per verificare la taglia), obbligandovi così a calcolare la perdita di valore del bene utilizzato, a rivenderlo come bene usato e/o a smaltirlo come rifiuto				
Obbligo di rimborsare il consumatore, senza avere la possibilità di controllare i beni restituiti appena il consumatore ha dimostrato di averli rispediti				

1a. <Se avete risposto "Sì" alla domanda precedente>

Quale dei seguenti problemi ha incontrato la vostra impresa?

	Considerevolmente	Moderatamente	Per nulla	Non so
Costi derivanti da difficoltà nel determinare la "perdita di valore" dei beni restituiti				
Costi derivanti da difficoltà pratiche nel				

recuperare i costi dal consumatore (ad esempio le norme nazionali vi impongono di trovare un accordo con il consumatore sulla perdita di valore)				
Costi derivanti dalla vostra decisione di non addebitare i costi al consumatore, in un'ottica di buone relazioni con il cliente (ad esempio per tutelare la reputazione della vostra impresa)				
Costi derivanti da difficoltà nel rivendere i beni restituiti che hanno subito una perdita di valore				
Costi connessi allo smaltimento come rifiuti dei beni restituiti				
Costi connessi al rimborso del prezzo dei beni che non vi sono più stati restituiti				

1b. Quali sono le perdite stimate per la vostra impresa dovute agli obblighi summenzionati?

	Perdite in valore assoluto nell'anno scorso (in EUR)
Obbligo di accettare la restituzione di beni acquistati online che i consumatori hanno utilizzato più a lungo di quanto avrebbero potuto fare in un negozio tradizionale (ad esempio per verificare la taglia), obbligandovi così a calcolare la perdita di valore del bene utilizzato, a rivenderlo come bene usato e/o a smaltirlo come rifiuto	
Obbligo di rimborsare il consumatore senza avere la possibilità di controllare i beni restituiti appena il consumatore ha fornito la prova di averli rispediti (ad esempio i beni non sono stati restituiti)	

2. Se lo desiderate, potete fornire spiegazioni delle vostre risposte e aggiungere eventuali osservazioni.

C.2. Revisione mirata degli obblighi di trasparenza per i mercati online

Nelle seguenti domande per "mercato online" si intende un fornitore di servizi che consente ai consumatori e ai commercianti di concludere contratti di vendita e di servizi online sul proprio sito web.

Dal [controllo dell'adeguatezza e dalla valutazione della direttiva sui diritti dei consumatori](#) (CRD) è emerso che alcuni consumatori sono confusi quando ricorrono ai mercati online. In primo luogo, spesso ai consumatori non appare chiaro se stiano acquistando dalla piattaforma stessa o da qualcun altro. In secondo luogo, in molti casi non è chiaro se la parte contraente agisca in veste di commerciante, e quindi soggetto al diritto dei consumatori dell'UE, o in veste di non commerciante, nei cui confronti non si possono far valere i diritti dei consumatori dell'UE. Ad esempio, in un caso sfociato in un rinvio pregiudiziale alla Corte di giustizia dell'Unione europea, un consumatore che acquistava su una piattaforma si è visto negare il diritto di recedere dal contratto ai sensi della direttiva sui diritti dei consumatori. Solo a quel punto il consumatore ha appreso che il venditore affermava di non essere un commerciante (causa C-105/17 Kamenova).

1. La vostra impresa sostiene costi, per i motivi indicati di seguito, quando commerciate o valutate la possibilità di commerciare con consumatori transfrontalieri?

	Sì, in misura significativa	Sì, in parte	No	Non so	Non applicabile
--	-----------------------------	--------------	----	--------	-----------------

	a				
Costi sostenuti per rispondere alle domande dei consumatori su chi sia il loro partner contrattuale (se sia il mercato online o il commerciante che vende tramite il mercato online) e sull'applicabilità o meno del diritto dei consumatori					
Costi sostenuti per rispondere alle domande dei consumatori su chi sia responsabile dell'esecuzione del contratto (ad esempio garanzia di legge in caso di beni difettosi, diritto di recesso entro il periodo di "riflessione" di 14 giorni, ritardata consegna), ossia se la responsabilità sia del mercato online o di un altro commerciante					
Costi sostenuti per conformarsi alle norme nazionali, che obbligano la vostra impresa a rivelare ai consumatori con chi stanno per concludere il contratto e se sia applicabile il diritto dei consumatori					

2. A quanto ammontano i costi stimati indicati di seguito che dovete sostenere per adeguarvi alle differenti norme nazionali in materia di obblighi di informazione sui "mercati" online?

Potete rispondere in termini di tempo del personale o di importo in euro ovvero entrambi se dovete sostenere costi per il personale e d'altro tipo.

	Giornate lavorative del personale (equivalente a tempo pieno)	Importo in euro
Costi una tantum		
Costi annuali periodici/di gestione		

Costi una tantum: Si prega di stimare le risorse una tantum che dovete investire per entrare in un nuovo mercato dell'UE, in media per Stato membro.

Costi periodici: Si prega di stimare le risorse che dovete investire periodicamente per ottemperare alle differenti norme nazionali, in media per Stato membro.

(Nota: si prega di indicare il valore in giornate lavorative, laddove un giorno lavorativo corrisponde a otto ore del tempo del personale. Si prega di non considerare il tempo del personale dedicato a lavori di traduzione. Se non è stato richiesto tempo del personale, indicare "0".)

3. Di quanto tempo del personale o di quante risorse d'altro tipo avete bisogno, al momento di entrare nel mercato di un altro paese dell'UE, per conformarvi alle norme nazionali dell'altro Stato membro che vi obbligano a rivelare l'identità della parte contrattuale e/o del soggetto responsabile dei contratti conclusi tramite i mercati online?

Potete rispondere in termini di tempo del personale o di importo in euro ovvero entrambi se dovete sostenere costi per il personale e d'altro tipo.

	Giornate lavorative del personale (equivalente a tempo pieno)	Importo in euro
Costi una tantum		
Costi annuali periodici/di gestione		

Costi una tantum: Si prega di stimare le risorse una tantum che dovete investire per entrare in un nuovo mercato dell'UE, in media per Stato membro.

Costi periodici: Si prega di stimare le risorse che dovete investire periodicamente per ottemperare alle differenti norme nazionali, in media per Stato membro.

(Nota: si prega di indicare il valore in giornate lavorative, laddove un giorno lavorativo corrisponde a otto ore del tempo del personale. Si prega di non considerare il tempo del personale dedicato a lavori di traduzione. Se non è stato richiesto tempo del personale, indicare "0".)

4. Si prega di spiegare in particolare la natura dei vostri altri costi/attività. Se non potete quantificare le risorse interessate, descrivete per favore gli adeguamenti necessari.

5. Questi costi hanno ripercussioni sulla decisione della vostra impresa di entrare in altri mercati dell'UE?

- Incoraggiano la mia impresa a entrare in altri mercati dell'UE
- Non hanno ripercussioni significative sulla decisione della mia impresa di entrare in altri mercati dell'UE
- Scoraggiano la mia impresa dall'entrare in altri mercati dell'UE
- Non so

6. Siete d'accordo sul fatto che, in tutta l'UE, i consumatori che acquistano da mercati online dovrebbero essere informati su quanto segue?

	Pienament e d'accordo	Tendenzialment e d'accordo	Tendenzialment e in disaccordo	Per niente d'accord o	Non so
Se stanno acquistando direttamente dal mercato online o da qualcun altro					
Se la parte contraente dichiara di essere un commerciante o meno					
Se all'acquisto in questione sono applicabili i diritti dei consumatori dell'UE					

7. L'eventuale introduzione di nuove norme armonizzate dell'UE che obbligassero i mercati online a informare i consumatori sull'identità della loro parte contraente e a specificare se essi godano dei diritti dei consumatori dell'UE nei confronti di tale persona/soggetto avrebbe ripercussioni sulla decisione della vostra impresa di entrare in altri mercati dell'UE?

- Mi incoraggerebbe a entrare in altri mercati dell'UE
- Non avrebbe ripercussioni significative sulla mia decisione di entrare in altri mercati dell'UE
- Mi dissuaderebbe dall'entrare in altri mercati dell'UE
- Non so

8. Si prega di stimare i costi che, a vostro parere, la vostra impresa dovrebbe sostenere per conformarsi ai nuovi requisiti.

Potete rispondere in termini di tempo del personale o di importo in euro ovvero entrambi se dovete sostenere costi per il personale e d'altro tipo.

	Giornate lavorative del personale (equivalente a tempo pieno)	Importo in euro
Costi una tantum		
Costi annuali periodici/di gestione		

Costi una tantum: Si prega di indicare le risorse una tantum che dovrete investire per garantire la conformità alla nuova norma [ad esempio verifica della conformità alle nuove norme e conseguente adeguamento delle pratiche commerciali (ad esempio aggiornamento del vostro sito web), costi per consulenze legali/tecniche].

Costi periodici: Si prega di stimare le risorse che dovrete investire periodicamente per ottemperare alla nuova norma (ad esempio gestire il sito web aggiornato).

Nota: si prega di indicare il tempo del personale in giornate lavorative, con 1 giorno lavorativo = 8 ore del tempo del personale. Si prega di non considerare il tempo del personale dedicato a lavori di traduzione. Se non è richiesto tempo del personale, indicare "0".

9. Si prega di spiegare in particolare la natura dei vostri costi/attività. Se non potete quantificare le risorse interessate, descrivete per favore gli adeguamenti necessari:

--

10. Si prega di stimare i risparmi derivanti per la vostra impresa dall'introduzione di nuovi obblighi per i mercati online di informare i consumatori su chi sia la loro parte contrattuale e se essi godano dei diritti dei consumatori dell'UE nei confronti di tale persona/soggetto.

Potete rispondere in termini di tempo del personale o di importo in euro ovvero entrambi se dovete sostenere costi per il personale e d'altro tipo.

	Giornate lavorative del personale (equivalente a tempo pieno)	Importo in euro
Risparmi una tantum		
Risparmi annuali periodici/di gestione		

Risparmi una tantum: Si prega di indicare le risorse una tantum che potreste risparmiare grazie alla nuova norma [ad esempio perché non sarebbe più necessario verificare la conformità alle differenti norme e adeguare di conseguenza le pratiche commerciali (ad es. aggiornare il vostro sito web), né sostenere costi per consulenze legali/tecniche].

Risparmi periodici: Si prega di stimare le risorse periodiche che risparmiereste grazie alla nuova norma (ad esempio gestire il sito web aggiornato).

(Nota: si prega di indicare il valore in giornate lavorative, laddove un giorno lavorativo corrisponde a otto ore del tempo del personale. Si prega di non considerare il tempo del personale dedicato a lavori di traduzione. Se non è stato richiesto tempo del personale, indicare "0".)

11. In caso di introduzione dei nuovi requisiti, quali dovrebbero essere le conseguenze per i mercati online inadempienti?

	Pienamente d'accordo	Tendenzialmente d'accordo	Tendenzialmente in disaccordo	Per niente d'accordo	Non so
Il mercato online dovrebbe diventare l'unico soggetto responsabile della corretta esecuzione del contratto					
Il mercato online dovrebbe diventare congiuntamente responsabile della corretta esecuzione del contratto insieme al fornitore terzo					
Le sanzioni per la mancata esecuzione dovrebbero essere disciplinate dalla legislazione nazionale					
Le sanzioni per la mancata esecuzione dovrebbero essere disciplinate a livello UE					

12. Se lo desiderate, potete fornire spiegazioni delle vostre risposte e aggiungere eventuali osservazioni.

--

C.3. Normativa mirata delle norme sui servizi online "gratuiti"

Nelle seguenti domande per **servizi online "gratuiti"** si intendono servizi online per i quali i consumatori non pagano in denaro bensì fornendo dati (esempi: archiviazione su cloud, e-learning, media sociali, posta elettronica, servizi di streaming).

Le norme previste dalla [direttiva sui diritti dei consumatori](#) (CRD) riguardanti gli obblighi dei commercianti di informativa precontrattuale e il diritto dei consumatori di recesso entro 14 giorni sono applicabili a tutti i contratti di fornitura online di **contenuti digitali** (ad esempio per scaricare software, film o brani musicali) indipendentemente dal fatto che il consumatore paghi in denaro o meno. D'altro canto, queste norme si applicano soltanto ai contratti relativi a **servizi online** (come le iscrizioni a servizi di archiviazione su cloud o alle reti sociali) per i quali il consumatore paga in denaro. Appare dunque opportuno valutare se la tutela dei consumatori ai sensi della CRD debba essere estesa anche ai contratti relativi a servizi online in cambio dei quali il consumatore fornisce dati invece che pagare in denaro. A tale riguardo, le [norme UE in preparazione sui mezzi di ricorso dei consumatori in caso di prodotti digitali "difettosi"](#) (norme attualmente in fase di negoziato in seno al Parlamento europeo e al Consiglio) potrebbero riferirsi a tutti i servizi online, indipendentemente dal fatto che il consumatore paghi in denaro o meno.

1. La vostra impresa sostiene costi, per i motivi indicati di seguito, quando commerciate in ambito transfrontaliero?

	Sì, in misura significativa	Sì, in parte	No	Non so	Non applicabile e alla vostra impresa
Rispondere ai reclami dei consumatori che non erano stati informati delle principali caratteristiche del servizio online "gratuito" (ad esempio il suo funzionamento e l'interoperabilità con l'hardware e il software del consumatore)					
Rispondere alle domande dei consumatori che hanno cambiato idea e vogliono rinunciare al servizio online "gratuito" poco tempo dopo la conclusione del contratto					
Conformarsi alle norme di altri paesi che obbligano la vostra impresa a fornire informazioni precontrattuali ai consumatori e/o a consentire loro di recedere da contratti relativi a servizi online "gratuiti" poco tempo dopo la conclusione del contratto stesso (ad esempio entro 14 giorni)					
Altro (si prega di fornire spiegazioni qui sotto)					

2. Si prega di motivare le risposte.

Indicare, in particolare, in quale o quali Stati membri dovete sostenere costi per conformarvi alle norme nazionali che vi obbligano a fornire informazioni precontrattuali ai consumatori e/o a consentire loro di recedere da contratti relativi a servizi online "gratuiti" poco tempo dopo la conclusione del contratto stesso (ad esempio entro 14 giorni).

3. Di quanto tempo del personale o di quante altre risorse ha bisogno la vostra impresa, quando entra nel mercato di un altro paese dell'UE, per conformarsi alle norme nazionali dell'altro Stato membro che vi obbligano a fornire informazioni precontrattuali ai consumatori e/o a consentire loro di recedere da contratti relativi a servizi online "gratuiti" poco tempo dopo la conclusione del contratto stesso (ad esempio entro 14 giorni)?

Potete rispondere in termini di tempo del personale o di importo in euro ovvero entrambi se dovete sostenere costi per il personale e d'altro tipo.

	Giornate lavorative del personale (equivalente a tempo pieno)	Importo in euro
Costi una tantum		
Costi annuali periodici/di gestione		

Costi una tantum: Si prega di stimare le risorse una tantum che dovete investire per entrare in un nuovo mercato dell'UE, in media per Stato membro [ad esempio verifica della conformità alle norme nazionali e conseguente adeguamento delle pratiche commerciali (ad esempio aggiornamento del vostro sito web), costi per consulenze legali/tecniche].

Costi periodici: Si prega di stimare le risorse che dovete investire periodicamente per ottemperare alle differenti norme nazionali, in media per Stato membro (ad esempio per gestire i reclami/le domande dei consumatori, monitorare le norme nazionali).

Nota: si prega di indicare il tempo del personale in giornate lavorative, con 1 giorno lavorativo = 8 ore del tempo del personale. Si prega di non considerare il tempo del personale dedicato a lavori di traduzione. Se non è richiesto tempo del personale, indicare "0".

4. Le risorse di cui avete bisogno si ripercuotono sulla decisione della vostra impresa di entrare in altri mercati dell'UE?

- Incoraggiano la mia impresa a entrare in altri mercati dell'UE
- Non hanno ripercussioni significative sulla decisione della mia impresa di entrare in altri mercati dell'UE
- Scoraggiano la mia impresa dall'entrare in altri mercati dell'UE
- Non so

5. L'eventuale introduzione di una nuova norma dell'UE che vi obbligasse a fornire informazioni precontrattuali ai consumatori su contratti di servizi online "gratuiti" avrebbe ripercussioni sulla decisione della vostra impresa di entrare in altri mercati dell'UE?

- Incoraggerebbe la mia impresa a entrare in altri mercati dell'UE
- Non avrebbe ripercussioni significative sulla decisione della mia impresa di entrare in altri mercati dell'UE
- Scoraggerebbe la mia impresa dall'entrare in altri mercati dell'UE
- Non so

6. Si prega di stimare le risorse che, a vostro parere, dovrete investire per conformarvi a un eventuale obbligo di fornire ai consumatori informazioni precontrattuali su contratti di servizi online "gratuiti".

[ad esempio verifica della conformità alle nuove norme e conseguente adeguamento delle pratiche commerciali (ad esempio aggiornamento del vostro sito web), costi per consulenze legali/tecniche].

Potete rispondere in termini di tempo del personale o di importo in euro ovvero entrambi se dovete sostenere costi per il personale e d'altro tipo.

	Giornate lavorative del personale (equivalente a tempo pieno)	Importo in euro
Costi una tantum		
Costi annuali periodici/di gestione		

Costi una tantum: Si prega di indicare le risorse una tantum che dovrete investire per garantire la conformità alla nuova norma [ad esempio verifica della conformità alle nuove norme e conseguente adeguamento delle pratiche commerciali (ad esempio aggiornamento del vostro sito web), costi per consulenze legali/tecniche].

Costi periodici: Si prega di stimare le risorse che dovrete investire periodicamente per ottemperare alla nuova norma (ad esempio gestire il sito web aggiornato).

(Nota: si prega di indicare il valore in giornate lavorative, laddove un giorno lavorativo corrisponde a otto ore del tempo del personale. Si prega di non considerare il tempo del personale dedicato a lavori di traduzione. Se non è stato richiesto tempo del personale, indicare "0".)

7. Si prega di stimare i risparmi derivanti per la vostra impresa dall'introduzione di un nuovo obbligo di fornire ai consumatori informazioni precontrattuali su contratti di servizi online "gratuiti".

Potete rispondere in termini di tempo del personale o di importo in euro ovvero entrambi se dovete sostenere costi per il personale e d'altro tipo.

	Giornate lavorative del personale (equivalente a tempo pieno)	Importo in euro
Risparmi una tantum		
Risparmi annuali periodici/di gestione		

Risparmi una tantum: Si prega di indicare le risorse una tantum che potreste risparmiare grazie alla nuova norma [ad esempio perché non sarebbe più necessario verificare la conformità alle differenti norme e adeguare di conseguenza le pratiche commerciali (ad es. aggiornare il vostro sito web), né sostenere costi per consulenze legali/tecniche].

Risparmi periodici: Si prega di stimare le risorse periodiche che risparmiereste grazie alla nuova norma (ad esempio gestire il sito web aggiornato).

(Nota: si prega di indicare il valore in giornate lavorative, laddove un giorno lavorativo corrisponde a otto ore del tempo del personale. Si prega di non considerare il tempo del personale dedicato a lavori di traduzione. Se non è stato richiesto tempo del personale, indicare "0".)

8. L'eventuale introduzione di una nuova norma dell'UE per estendere il diritto di recesso ai servizi online "gratuiti" in tutti gli Stati membri (nel qual caso i consumatori avrebbero la possibilità di recedere, per qualsiasi motivo, da tali contratti "gratuiti" entro 14 giorni) avrebbe ripercussioni sulla decisione della vostra impresa di entrare in altri mercati dell'UE?

- Incoraggerebbe la mia impresa a entrare in altri mercati dell'UE
- Non avrebbe ripercussioni significative sulla decisione della mia impresa di entrare in altri mercati dell'UE
- Scoraggerebbe la mia impresa dall'entrare in altri mercati dell'UE
- Non so

9. Si prega di stimare le risorse che, a vostro parere, dovrete investire per rispettare un diritto di recesso relativo a servizi online "gratuiti".

Potete rispondere in termini di tempo del personale o di importo in euro ovvero entrambi se dovete sostenere costi per il personale e d'altro tipo.

	Giornate lavorative del personale (equivalente a tempo pieno)	Importo in euro
Costi una tantum		
Costi annuali periodici/di gestione		

Costi una tantum: Si prega di indicare le risorse una tantum che dovrete investire per garantire la conformità alla nuova norma [ad esempio verifica della conformità alle nuove norme e conseguente adeguamento delle pratiche commerciali (ad esempio aggiornamento del vostro sito web), costi per consulenze legali/tecniche].

Costi periodici: Si prega di stimare le risorse che dovrete investire periodicamente per ottemperare alla nuova norma (ad esempio gestire il sito web aggiornato).

(Nota: si prega di indicare il valore in giornate lavorative, laddove un giorno lavorativo corrisponde a otto ore del tempo del personale. Si prega di non considerare il tempo del personale dedicato a lavori di traduzione. Se non è stato richiesto tempo del personale, indicare "0".)

10. Si prega di stimare i risparmi derivanti per la vostra impresa dall'introduzione di un diritto di recesso relativo a servizi online "gratuiti".

Potete rispondere in termini di tempo del personale o di importo in euro ovvero entrambi se dovete sostenere costi per il personale e d'altro tipo.

	Giornate lavorative del personale (equivalente a tempo pieno)	Importo in euro
Risparmi una tantum		
Risparmi annuali periodici/di gestione		

Risparmi una tantum: Si prega di indicare le risorse una tantum che potreste risparmiare grazie alla nuova norma [ad esempio perché non sarebbe più necessario verificare la conformità alle differenti norme e

adeguare di conseguenza le pratiche commerciali (ad es. aggiornare il vostro sito web), né sostenere costi per consulenze legali/tecniche].

Risparmi periodici: Si prega di stimare le risorse periodiche che risparmiereste grazie alla nuova norma (ad esempio gestire il sito web aggiornato).

(Nota: si prega di indicare il valore in giornate lavorative, laddove un giorno lavorativo corrisponde a otto ore del tempo del personale. Si prega di non considerare il tempo del personale dedicato a lavori di traduzione. Se non è stato richiesto tempo del personale, indicare "0".)

11. Se lo desiderate, potete fornire spiegazioni delle vostre risposte e aggiungere eventuali osservazioni.