

Nota Web 52/2016

17 Giugno 2016

## **E-COMMERCE: OBBLIGO DI INFORMARE IL CONSUMATORE SULLA RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE**

**E' obbligatorio per le aziende che effettuano vendite di beni o servizi in Internet, tramite un proprio sito o una piattaforma digitale, informare i clienti, attraverso un link (banner) posto sul proprio sito della possibilità di ricorrere, nel caso di reclami, ad una soluzione alternativa delle dispute verificatesi a seguito di reclami presentati a seguito di un acquisto effettuato on line.**

A prevederlo è il regolamento (UE) N. 524/2013 del parlamento europeo del 21 maggio 2013 riguardante le procedure destinate a risolvere extragiudizialmente le controversie tra imprese e consumatori originate dai contratti di beni e servizi stipulati online.

Nella pratica, **gli eventuali reclami potranno essere trattati dall'organismo di risoluzione alternativa delle controversie (ODR – online dispute regulation) competente per settore di attività.** dopo che il consumatore ed il dettagliante avranno interagito direttamente, in un primo tentativo di soluzione tra le parti, senza giungere a una soluzione soddisfacente.

Per saperne di più [federpreziosi@confcommercio.it](mailto:federpreziosi@confcommercio.it)