



# Norme sul commercio elettronico nell'UE

The EU has made it easier and safer for European consumers to shop online no matter where they are in the EU. Per sfruttare appieno il potenziale del commercio elettronico, l'UE si è adoperata per:

- la direttiva riveduta sui servizi di pagamento e le nuove norme sui servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi già in vigore;
- nuove norme per porre fine ai blocchi geografici ingiustificati;
- norme rivedute in materia di protezione dei consumatori;
- nuove norme IVA per la vendita online di beni e servizi.

## Nuove norme per porre fine ai blocchi geografici ingiustificati nell'UE

Il geoblocco ci impedisce di acquistare da un sito web con sede in un altro Stato membro dell'UE. Ciò crea ostacoli per i consumatori negli acquisti transfrontalieri.

### Cosa sta facendo la Commissione al riguardo?

La Commissione ha annunciato norme a livello dell'UE per porre fine alla discriminazione online sulla base della nazionalità o del luogo di residenza. Sta inoltre introducendo norme per garantire che non ci troviamo più di fronte a barriere ingiustificate, come il reindirizzamento a siti Web specifici per paese o il pagamento con carte di debito o di credito di un determinato paese.

Tali norme contribuiranno a garantire che i venditori online trattino tutti i consumatori dell'UE allo stesso modo, indipendentemente dal luogo in cui scelgono di fare acquisti.

Scopri di più sul geoblocking leggendo il Q&A, disponibile nelle seguenti lingue:

[BG \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55370\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55370), [CS \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55371\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55371), [DA \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55372\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55372), [DE \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55373\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55373), [EL \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55374\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55374), [EN \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55375\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55375), [ES \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55376\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55376), [ET \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55377\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55377), [FI \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=56258\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=56258), [FR \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55379\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55379), [HR \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55380\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55380), [HU \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55381\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55381), [IT \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55434\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55434), [LT \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55391\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55391), [LV \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55382\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55382), [MT \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55383\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55383), [NL \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55384\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55384), [PL \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55385\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55385), [PT \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55386\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55386), [RO \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55387\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55387), [SK \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55388\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55388), [SL \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55388\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55388), [SV \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55389\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55389), [SV \(https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=55390\)](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=55390)

## Rendere meno costose le consegne transfrontaliere di pacchi

I prezzi di consegna transfrontaliera dei pacchi sono in media da 3 a 5 volte superiori ai prezzi di consegna nazionali per tutti i prodotti. Circa il 62% delle aziende che desiderano vendere online identificano gli alti costi di consegna come un problema. Si tratta di un ostacolo allo sviluppo del commercio elettronico transfrontaliero.

[Le nuove norme sui servizi di consegna transfrontaliera online dei pacchi](#)

[http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery\\_en](http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery_en) rendono più facile trovare il modo più economico per spedire un pacco da uno Stato membro all'altro.

## Cosa cambiano le nuove regole?

Non esiste un limite massimo ai prezzi di consegna, ma le aziende devono ora divulgare chiaramente i loro prezzi, in modo che il consumatore possa facilmente confrontare le opzioni. I consumatori possono [consultare i prezzi di consegna dei pacchi su una pagina web dedicata](https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/public-tariffs-cross-border_en) ([https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/public-tariffs-cross-border\\_en](https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/public-tariffs-cross-border_en)) sul sito web della Commissione europea.

Le autorità nazionali raccoglieranno informazioni ogni anno dalle società di consegna dei pacchi. Qualora la consegna dei pacchi sia soggetta a un obbligo di servizio universale, le autorità nazionali di regolamentazione saranno tenute a valutare i casi in cui le tariffe sono irragionevolmente elevate.

## Tutelare i tuoi diritti di consumatore online

Le norme a livello dell'UE rendono più facile per gli Stati membri proteggere i consumatori online. Queste regole consentono la rimozione di siti o account di social media in cui sono state identificate truffe. Consentono inoltre di richiedere informazioni ai fornitori di servizi Internet o alle banche, al fine di tracciare l'identità dei commercianti online disonesti.

La Commissione ha proposto [nuove norme per i contratti digitali](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en), ([https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en)) che inizieranno ad applicarsi alla fine del 2021. Le norme creeranno diritti più chiari per i consumatori nell'accesso ai contenuti digitali e ai servizi digitali.

Ad esempio, se i contenuti digitali ricevuti dagli utenti non sono conformi a quanto concordato o a quanto ragionevolmente previsto, essi godono di diritti contrattuali specifici. Tali diritti si applicano anche quando il consumatore ha fornito dati personali al professionista senza pagare un prezzo.

Nel 2018 la Commissione ha proposto un [nuovo accordo per i consumatori](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_en) ([https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_en)) al fine di rafforzare ulteriormente i diritti dei consumatori online. Il nuovo accordo suggerisce che:

- i mercati online dovranno informare i consumatori se stanno acquistando da un professionista o da un privato, in modo che siano consapevoli dei loro diritti in caso di problemi;
- quando i consumatori effettuano ricerche online, saranno chiaramente informati quando un professionista paga un risultato di ricerca e i mercati online dovranno fornire informazioni sui principali parametri che determinano il posizionamento dei risultati;
- quando i consumatori pagano per un servizio digitale, beneficeranno di determinati diritti di informazione con 14 giorni di tempo per recedere dal contratto.

Maggiori informazioni sui [diritti dei consumatori e sui diritti dei cittadini dell'UE](http://europa.eu/youreurope/index.htm) (<http://europa.eu/youreurope/index.htm>) sono disponibili in tutte le lingue dell'UE.

## Agevolare l'accesso ai servizi audiovisivi

Gli europei possono utilizzare i loro abbonamenti online a film, eventi sportivi, e-book, videogiochi o musica quando viaggiano nell'UE. La Commissione sta lavorando per creare un quadro moderno per il diritto d'autore nell'UE che consentirà un maggiore [accesso transfrontaliero ai contenuti online](https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/copyright) (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/copyright>) semplificando la concessione di licenze per le trasmissioni online.

Sono state concordate nuove norme dell'UE per i media audiovisivi, che adeguano le norme esistenti all'era digitale, promuovono le opere europee e preservano la diversità culturale. Tali norme non sono ancora in vigore.

## La legge sui servizi digitali

La Commissione ha adottato una proposta di [legge sui servizi digitali](https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-services-act-package), (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-services-act-package>) Insieme a una legge sui mercati digitali, la presente proposta creerà uno spazio digitale più sicuro e aperto per tutti gli utenti e garantirà condizioni di parità per le imprese.

La legge sui servizi digitali ha tre obiettivi specifici:

- proteggere più efficacemente i consumatori e i loro diritti fondamentali online;
- istituire un solido quadro di trasparenza e responsabilità per le piattaforme online;
- promuovere l'innovazione, la crescita e la competitività all'interno del mercato unico.

Mentre la direttiva sul commercio elettronico rimane la pietra angolare della regolamentazione digitale, molto è cambiato dalla sua adozione 20 anni fa. La legge sui servizi digitali affronterà questi cambiamenti e le sfide che ne derivano, in particolare per quanto riguarda gli intermediari online.

Si tratta di una traduzione automatica fornita dal servizio eTranslation della Commissione europea per aiutarti a capire questa pagina. [Si prega di leggere le condizioni d'uso \(https://ec.europa.eu/info/use-machine-translation-europa-exclusion-liability\\_en\)](https://ec.europa.eu/info/use-machine-translation-europa-exclusion-liability_en). Per leggere la versione originale, [accedi alla pagina di partenza \(https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/e-commerce-rules-eu\)](https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/e-commerce-rules-eu)

---

**Source URL:** <https://digital-strategy.ec.europa.eu/policies/e-commerce-rules-eu>

© European Union, 2024 - [Plasmare il futuro digitale dell'Europa \(https://digital-strategy.ec.europa.eu/it\)](https://digital-strategy.ec.europa.eu/it) - PDF generated on 31/12/2024

Reuse of this document is allowed, provided appropriate credit is given and any changes are indicated (Creative Commons Attribution 4.0 International license).

For any use or reproduction of elements that are not owned by the EU, permission may need to be sought directly from the respective right holders.