



CENTRO DI
RICERCA E
TUTELA DEI
CONSUMATORI
E DEGLI UTENTI



CAMERA
DI COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI TRENTO

Pronti all'impresa

Alla cortese attenzione dei titolari di attività commerciali di vendita online

A partire dal 9 gennaio 2016 in ottemperanza a quanto disposto dal Regolamento n. 524/2013/UE e dal D. Lgs. n. 130/2015 è obbligatorio per le imprese che effettuano commercio elettronico dotarsi nelle condizioni generali di contratto presenti sul proprio sito internet, di una apposita clausola relativa alla risoluzione alternativa delle controversie. Attraverso l'adesione al servizio di conciliazione www.conciliareonline.it promosso dal Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti (CRUCU), con il sostegno della Camera di Commercio di Trento, si offre la possibilità alle aziende che operano online con sede in Trentino di adempiere GRATUITAMENTE a tale obbligo!

Conciliareonline.it offre alle imprese ed ai consumatori la possibilità di risolvere, direttamente online, in modo facile, veloce e del tutto gratuito, le controversie nascenti da contratti di vendita di beni e servizi stipulati via web. Grazie a questa collaborazione, alle imprese trentine che decideranno di aderire al citato servizio di conciliazione online, mediante apposita clausola inserita nei contratti con i consumatori, sarà fornito supporto gratuito per la verifica preventiva della conformità dei siti internet alle normative vigenti in materia di risoluzione alternativa delle controversie online.

Il testo della clausola “Conciliareonline.it” da inserire nelle condizioni generali di vendita è il seguente:

“Per le controversie di consumo nascenti dal presente contratto in ambito di vendita di beni e servizi online tra [www. inserire il nome dell'impresa/professionista] e un Consumatore, garantiamo sin d'ora la nostra partecipazione alla procedura di risoluzione alternativa delle controversie promossa innanzi all'organismo ADR “Conciliareonline.it”: Via Dodiciville, 2 - 39100 Bolzano BZ - tel. 0471/975597 - fax 0471/97991 – e-mail info@conciliareonline.it - sito web www.conciliareonline.it.

Il reclamo a Conciliareonline.it potrà essere presentato sul sito web www.conciliareonline.it. Informiamo che il reclamo potrà essere presentato anche attraverso la Piattaforma ODR della Commissione Europea al link <http://ec.europa.eu/odr>” A tale riguardo facciamo presente che, una volta inserita la clausola “Conciliareonline.it” nelle condizioni generali di vendita, le imprese dovranno inviare idonea comunicazione all'indirizzo e-mail info@conciliareonline.it fornendo il recapito e-mail dell'ufficio o della persona di riferimento per la trattazione dei reclami, dopodiché verranno inserite sul loro sito web all'interno dell'elenco delle Imprese che usufruiscono della clausola “Conciliareonline.it”.

Infine, precisiamo che, per eventuali maggiori informazioni o chiarimenti sul nuovo servizio offerto, potete contattare direttamente:

Conciliareonline.it c/o il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori di Trento (CRUCU)

dott. Francesco Marcazzan

P.zza Raffaello Sanzio, 3 - 38122 Trento

tel. +39 0461-984751 - fax +39 0461-265699

orario: lunedì – venerdì 10:00 – 12:00 e 15:00 – 17:00

e-mail: francesco.marcazzan@euroconsumatori.org

sito web: www.conciliareonline.it

Nell'esprimere fin d'ora un particolare ringraziamento per la disponibilità e la collaborazione nella promozione di questa iniziativa, è gradita l'occasione per porgere i più cordiali saluti.

Dott. Marcazzan Francesco
(Consulente SEC)