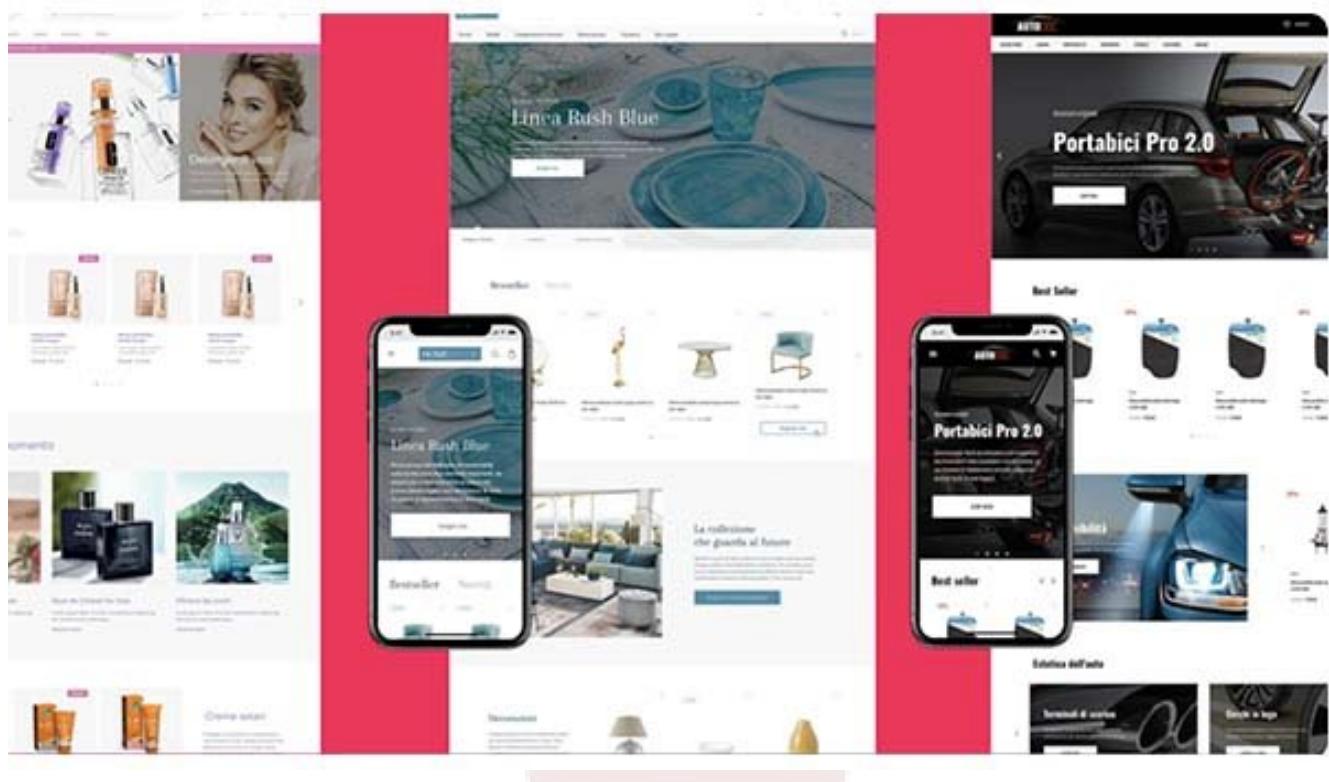


# Realizzazione sito eCommerce: norme e leggi a cui adeguarsi prima di andare online

Data: Invalid Date | Autore: Redazione



Aprire un eCommerce è un'ottima opportunità per ampliare il raggio d'azione di un'attività, raggiungere nuovi clienti e vendere 24 ore su 24. Ma prima andare online, bisogna esser certi che il sito web rispetti i criteri tecnici e grafici, oltre che quelli normativi. La realizzazione di un sito eCommerce comporta infatti una serie di obblighi legali che, se trascurati, possono generare sanzioni, contenziosi o perdita di fiducia da parte degli utenti.

Norme sulla privacy, regole sui contratti a distanza, obblighi di trasparenza: tutto questo deve essere previsto già in fase di progettazione del sito. Pensare alla compliance solo dopo essere andati online rischia di rallentare le vendite, obbligare a interventi correttivi e compromettere la reputazione dell'azienda.

Per questo, molte imprese preferiscono affidarsi a professionisti esperti nello sviluppo e realizzazione di un sito eCommerce, capaci di integrare fin da subito i requisiti normativi con la struttura tecnica del sito.

## Privacy e trattamento dei dati: il pilastro del GDPR

Uno degli obblighi principali riguarda la gestione dei dati personali. Chi vende online raccoglie

inevitabilmente informazioni sensibili: dati anagrafici, indirizzi di spedizione, email, cronologia degli ordini e, in alcuni casi, coordinate di pagamento. Queste informazioni vanno trattate nel rispetto del Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (GDPR), entrato in vigore nel 2018.

Il sito deve contenere una privacy policy chiara, facilmente accessibile, che spieghi come vengono raccolti, conservati e utilizzati i dati degli utenti. Inoltre ogni modulo presente sul sito (form di contatto, iscrizione alla newsletter, registrazione) deve essere dotato di un sistema di consenso esplicito, spesso accompagnato da checkbox non preselezionati. È obbligatorio anche un sistema per la gestione dei cookie, con banner informativo e preferenze modificabili dall'utente.

## Informazioni obbligatorie e condizioni di vendita

Chi vende online deve fornire agli utenti una serie di informazioni obbligatorie, prima e dopo l'acquisto. Queste riguardano i dati dell'azienda (ragione sociale, sede, contatti), le caratteristiche essenziali dei prodotti, i prezzi (IVA inclusa) e le modalità di pagamento, spedizione e reso.

Inoltre il consumatore deve aver ben chiari i tempi di consegna e le condizioni di garanzia, le quali, assieme a tutte le altre informazioni, devono essere rese note nel documento di termini e condizioni di vendita, contratto che disciplina il rapporto tra venditore e consumatore.

## Pagamenti sicuri e tutela del consumatore

Un altro tema importante su cui riflettere prima di andare online con un eCommerce è quello che riguarda la sicurezza delle transazioni.

Il sito deve utilizzare protocolli crittografici (HTTPS) e offrire metodi di pagamento affidabili, preferibilmente già integrati con standard di sicurezza internazionali (come PCI-DSS per le carte di credito).

È buona pratica, inoltre, permettere all'utente di tracciare l'ordine e ricevere conferma scritta dell'acquisto, con un riepilogo completo.

La normativa sul commercio elettronico impone anche una particolare attenzione al diritto di recesso: il consumatore ha 14 giorni di tempo per restituire un prodotto acquistato online, senza dover fornire motivazioni. Le modalità di restituzione devono essere indicate in modo trasparente e facilmente reperibile sul sito.