

*Articolo 5***Decisioni**

1. Nella sua decisione relativa a un reclamo il fornitore di servizi di crowdfunding affronta tutte le questioni sollevate nello stesso e indica i motivi dell'esito dell'indagine. Tale decisione è coerente con eventuali decisioni adottate in precedenza dal fornitore di servizi di crowdfunding in relazione a reclami analoghi, salvo che il fornitore di servizi di crowdfunding non sia in grado di giustificare il motivo per cui è tratta una conclusione diversa.
2. I fornitori di servizi di crowdfunding comunicano all'autore del reclamo la propria decisione relativa a un reclamo quanto prima ed entro il termine di cui all'articolo 1, paragrafo 2, lettera e).
3. Qualora, in situazioni eccezionali, la decisione relativa a un reclamo non possa essere fornita entro il termine di cui all'articolo 1, paragrafo 2, lettera e), i fornitori di servizi di crowdfunding informano l'autore del reclamo in merito ai motivi del ritardo e specificano la data della decisione.
4. Se la decisione non soddisfa la richiesta dell'autore del reclamo o la soddisfa solo in parte, la decisione espone la motivazione in modo esauriente e contiene informazioni sui mezzi di ricorso disponibili.

*Articolo 6***Comunicazione con gli autori dei reclami**

1. Nel trattare i reclami i fornitori di servizi di crowdfunding comunicano con gli autori dei reclami in un linguaggio semplice, chiaro e di facile comprensione.
2. Le comunicazioni del fornitore di servizi di crowdfunding a norma degli articoli da 3 a 5 indirizzate a un autore del reclamo sono effettuate nella lingua in cui quest'ultimo ha presentato il reclamo, a condizione che la lingua utilizzata dallo stesso sia una delle lingue di cui all'articolo 1, paragrafo 4. La comunicazione è effettuata per iscritto tramite mezzi elettronici o, su richiesta dell'autore del reclamo, su supporto cartaceo.

*Articolo 7***Entrata in vigore**

Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a Bruxelles, il 13 luglio 2022

*Per la Commissione*  
*La presidente*  
Ursula VON DER LEYEN

