Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

E-commerce: solo un onlineshop su 20 informa correttamente sulla conciliazione

Ven 24/06/2016 - 09:46

Prime segnalazioni all'Antitrust

Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha svolto, nel corso dello scorso mese, un'indagine a livello nazionale sull'e-commerce. L'indagine ha avuto ad oggetto l'informativa che i negozi online (onlineshop) devono fornire sui loro siti web in merito all'esistenza della Piattaforma ODR. La Piattaforma ODR (online dispute resolution) è un portale istituito dalla Commissione Europea, che consente a tutti i consumatori europei di presentare i loro reclami di consumo direttamente online. Sulla Piattaforma ODR i consumatori possono scegliere a quale organismo di conciliazione di consumo rivolgersi (c.d. organismo ADR) per risolvere direttamente ed extragiudizialmente le controversie derivanti dai loro acquisti di beni o servizi online.
I risultati dell'indagine hanno evidenziato un dato allarmante: quasi nessun negozio online, tra quelli selezionati a campione, fornisce le necessarie informazioni sulla Piattaforma ODR.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha preso a campione 450 negozi online su tutto il territorio nazionale, (tra i quali „Armani“, „Intimissimi“, „Euronics Italia“, „Sorelleramonda“, „Decathlon Italia“, etc.). Oggetto d'indagine sono state principalmente le seguenti pagine internet dei singoli negozi online: „condizioni di vendita“, „impressum“, condizioni d'uso“, servizio clienti“, „reclami e recesso“. Secondo la normativa europea gli onlineshop dal 09.01.2016, sui loro siti e nelle condizioni di vendita, dovrebbero fornire al consumatore un link diretto alla Piattaforma ODR, e informarlo sulla sua esistenza (Regolamento n. 524/2013/UE).

I risultati dell'indagine in numeri

A livello nazionale è emerso che solo il 7% degli onlineshop esaminati forniscono un'idonea e corretta informativa al consumatore sull'esistenza della Piattaforma ODR. Di questa percentuale fanno parte principalmente negozi online siti nel nord Italia. In particolare nella Regione Lombardia, dove ben un 28% degli onlineshop esaminati fornisce l'informativa corretta sulla Piattaforma ODR, segue poi a ruota la Provincia Autonoma di Bolzano (Alto Adige/Südtirol) con una percentuale del 25% e al terzo posto si afferma la Regione Veneto con un 15%.

Tabella con le percentuali per regione

REGIONE	% PIATTAFORMA ODR	REGIONE	% PIATTAFORMA ODR
LOMBARDIA	28,00%	VALLE D'AOSTA	0,00%
PROV. BOLZANO	25,00%	TOSCANA	0,00%
VENETO	15,00%	MARCHE	0,00%
SICILIA	5,00%	UMBRIA	0,00%
FRIULI-VENEZIA-GIULIA	5,00%	MOLISE	0,00%
EMILIA ROMAGNA	4,00%	ABRUZZO	0,00%
PIEMONTE	4,00%	PUGLIA	0,00%
CAMPANIA	4,00%	CALABRIA	0,00%
LAZIO	3,00%	BASILICATA	0,00%
PROV. TRENTO	0,00%	SARDEGNA	0,00%
LIGURIA	0,00%	-	-

Dall'indagine svolta è emerso anche che alcuni negozi online, dando concreta attuazione alla nuova normativa italiana ed europea, hanno scelto di avvalersi, per la risoluzione delle loro controversie di consumo, di un particolare organismo di conciliazione (c.d. ADR) indicandolo nelle condizioni generali di vendita o d'uso (D.Lgs n. 130/2015 e Regolamento n. 524/2013/UE).

La scelta ha riguardato essenzialmente tre organismi ADR (alternativ dispute resolution) presenti negli elenchi della Piattaforma ODR della Commissione Europea: **Conciliareonline.it**, **RisolviOnline** e la **Conciliazione Paritetica Netcomm**.

È necessario rilevare, però, che molti degli onlineshop che hanno scelto un particolare organismo ADR, non hanno comunque rispettato l'obbligo di indicare anche il link alla Piattaforma ODR.

In particolare RisolviOnline è stata scelta per la maggior parte dagli onlineshop lombardi, con una percentuale del 18%, mentre Conciliareonline.it è stata scelta principalmente da onlineshop della Provincia Autonoma di Bolzano, con una percentuale del 15%, infine la conciliazione paritetica

Netcomm è stata scelta da un 2% degli onlineshop lombardi.

Tra i tre organismi di conciliazione sopra indicati, l'unico che offre una **procedura completamente gratuita per entrambe le parti partecipanti è l'organismo Conciliareonline.it**. La Conciliazione Paritetica Netcomm è gratuita solamente per i consumatori, mentre per attivare la procedura RisolviOnline è necessario versare euro 20,00 all'atto della presentazione del reclamo e può comportare ulteriori spese dipendenti dal valore della lite.

Dalla ricerca emerge chiaramente, come la maggior parte delle aziende site sul territorio nazionale debbano ancora adeguarsi agli obblighi informativi sulla Piattaforma ODR e sulla possibilità per il consumatore di avvalersene per la risoluzione extragiudiziale delle sue controversie di consumo. Si auspica un rapido adeguamento da parte delle aziende alla nuova regolamentazione europea e nazionale sull'e-commerce.

Il direttore del Centro Tutela Consumatori Utenti, Walther Andreaus, in merito a quanto sopra esposto formula la seguente riflessione: “Negli ultimi anni si sono susseguiti molti interventi legislativi, sia a livello europeo che nazionale, ai quali la maggioranza delle aziende che esercita nell'e-commerce non si è ancora adeguata. Alla luce dei dati emersi, non è più possibile aspettare. È necessario un immediato adeguamento alle novità normative introdotte in merito alla nuova possibilità offerta ai consumatori di risolvere le loro controversie di consumo direttamente avvalendosi delle nuove procedure conciliative online. Già solo nei primi 3 mesi del 2016, secondo i dati forniti dalla Net Retail, sono ben 18,8 milioni gli italiani che hanno effettuato acquisti online e il dato è in continua crescita. È facile capire che non è possibile pensare di risolvere le nuove controversie di consumo derivanti dall'e-commerce ricorrendo alla giustizia ordinaria, oramai tristemente nota per i suoi elevati costi, per la sua proverbiale lentezza e farraginosità. Allo stato dei fatti, la concreta attuazione delle nuove normative nazionali ed europee sulle conciliazioni online di consumo, non è solo un dovere, è soprattutto una necessità.”

Nel frattempo, a seguito dell'indagine svolta, sono già partite anche **le prime segnalazioni all'Antitrust**.

Per ulteriori informazioni: www.conciliareonline.it, info@conciliareonline.it, tel. 0471/941466.

Comunicato stampa