



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

Acquisti online: solo il 41 % dei negozi virtuali della regione informa i consumatori in modo corretto sui propri diritti

Ven 05/04/2019 - 10:52

Lo shopping online sta diventando ormai parte della vita quotidiana. Nel 2018, il 47 % degli altoatesini di età compresa tra i 16 e 74 anni ha ordinato o comprato almeno una volta beni o servizi online, con una spesa media di ca. 85 € al mese (fonte: Astat). A tutela dei consumatori, l'Unione Europea ha istituito la piattaforma europea ODR (online dispute resolution) per la risoluzione online delle controversie. Tuttavia solo il 41,2% dei 250 e-shop monitorati di recente dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) informa i consumatori di questa possibilità.

Sono molte le insidie che possono nascondersi dietro un acquisto effettuato via web, e non sempre è facile per l'acquirente far valere i propri diritti. Una possibilità in più per riuscirci è quella di ricorrere alla piattaforma online di risoluzione delle controversie appositamente istituita dalla Commissione Europea. I regolamenti comunitari prevedono l'obbligo per i commercianti che vendono online di informare gli acquirenti dell'esistenza della piattaforma, inserendo anche il link diretto alla pagina web dove il consumatore può direttamente sporgere reclamo.

Purtroppo sono pochi gli operatori del settore che si sono adeguati alla normativa comunitaria. Da un'indagine a campione condotta dal CTCU a marzo 2019, che ha monitorato quasi 250 siti web di imprese con sede in Trentino Alto Adige, è emerso che soltanto 103 su 250 shop online forniscono un'informazione corretta ai consumatori in merito alla piattaforma ODR. Il restante 58,8 % dei negozi online invece non fornisce alcuna informazione a riguardo. La situazione è certamente grave, soprattutto se si pensa che tale obbligo è già in vigore dal 2016.

L'informazione in merito è ai minimi in particolare sul territorio trentino, dato che tra gli shop online della Provincia di Trento la percentuale di commercianti "virtuosi" si abbassa drasticamente al 9,3%. Più ligi ai propri obblighi informativi invece i rivenditori di e-commerce altoatesini, dove la percentuale di siti che fornisce un'informazione completa ai consumatori si attesta al 57,9 %.

Dal 2016 ad oggi la situazione è comunque migliorata, grazie anche alla costante opera di monitoraggio ed informativa condotta dal CTCU anche con la collaborazione delle Camere di Commercio di Bolzano e Trento, ma l'informazione ai consumatori non è comunque ad un livello sufficiente per garantirne i diritti. Non è dunque solo auspicabile, ma è certamente necessario un intervento in merito delle Istituzioni e delle Autorità Garanti del settore, dato che il fenomeno dello shopping online è in continua crescita. Alla luce dei risultati della ricerca condotta, il CTCU tornerà quindi presto a sollecitare con fermezza tale intervento.

Come far valere i propri diritti negli acquisti online?

Basta connettersi al portale Conciliareonline.it per accedere alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti da vendite di beni e servizi online. La procedura, oltre a poter essere condotta interamente online, è totalmente gratuita sia per i consumatori che per le aziende. Il Conciliatore, esaminato il caso presentato attraverso la piattaforma online, si occuperà di tentare di trovare una soluzione concordata con l'azienda.

Ulteriori informazioni

Ulteriori informazioni sugli acquisti online, sui diritti dei consumatori che acquistano in rete e sulla risoluzione alternativa delle controversie, sono disponibili sul sito internet del CTCU al link www.consumer.bz.it e sul portale dell'Organismo Conciliareonline raggiungibile all'indirizzo www.conciliareonline.it.