

---

## Shopping online: oltre la metà dei negozi online non dispone delle informazioni (obbligatorie) riguardanti la difesa dei propri diritti nelle fasi di acquisto!

Ven 10/05/2019 - 11:09

**Comprare online fa ormai parte della vita quotidiana: solo nel 2018, più del 55% degli altoatesini ha dichiarato di comprare beni e servizi in rete (fonte: Astat – Indagine multiscopio sulle famiglie 2018). Affinché i consumatori possano tutelare i loro diritti anche nel commercio virtuale, l'Unione Europea ha istituito la piattaforma europea ODR (Online Dispute Resolution) per la risoluzione online delle controversie. Purtroppo però, dopo una recente analisi condotta dal Centro Tutela Consumatori Utenti, più di un terzo degli online-shop in Alto Adige non riporta alcuna informazione in merito a tale opzione di risoluzione delle controversie.**

Gli acquisti online possono presentare delle insidie, e non è sempre facile per gli acquirenti far valere i propri diritti. Una possibilità per difendersi tuttavia c'è ed è la piattaforma online per la risoluzione delle controversie istituita ad hoc dalla Commissione europea. Le norme comunitarie impongono ai commercianti online di informare i loro clienti dell'esistenza di tale piattaforma e di riportare direttamente sui loro portali, il link dove i consumatori potranno presentare i loro reclami.

Purtroppo, tuttavia, sono ancora pochi i commercianti che rispettano questi requisiti. Da un'indagine del tutto casuale, condotta a campione dal CTCU nella primavera del 2019, nella quale sono stati esaminati quasi 250 negozi online in Alto Adige e in Trentino, si evince che solo 103 negozi su 250 informano correttamente i consumatori dell'esistenza della piattaforma ODR. Il restante 58,8% dei negozi non fornisce alcuna informazione sui diritti dei consumatori. Questa situazione può certamente essere descritta come grave, soprattutto se si considera che l'obbligo esiste già dal 2016!

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

Bisogna comunque notare che rispetto al 2016, la situazione è notevolmente migliorata, anche grazie al costante monitoraggio da parte del Centro Tutela Consumatori Utenti in collaborazione con le Camere di Commercio di Bolzano e Trento. Sono tuttavia necessarie molte più informazioni prima di poter garantire l'effettiva applicazione dei diritti dei consumatori. In questo senso, l'intervento delle autorità di regolamentazione e di altri organismi risulta essere necessario, anche in considerazione della costante crescita degli acquisti in rete. A tale riguardo, il CTCU presenterà il problema agli organi competenti responsabili e presenterà anche i risultati emersi dall'indagine a campione.

### **Come far valere i propri diritti negli acquisti online?**

Basta connettersi al portale [Conciliareonline.it](http://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, tenterà quindi di trovare una soluzione concordata con l'azienda interessata.

**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](http://www.consumer.bz.it) e sul portale dell'Organismo Conciliareonline raggiungibile all'indirizzo [www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it).