

---

## Shopping online: quale futuro?

Ven 14/06/2019 - 11:33

**Hobby e vacanze i settori più gettonati.**

**Per i reclami c'è [Conciliareonline.it](https://www.conciliareonline.it).**

**Il fenomeno dello shopping online presenta una costante crescita, che sembra ormai inarrestabile, e sta diventando uno dei modi di acquisto più diffusi tra la popolazione.**

**Scopriamo quindi quali sono le tendenze più diffuse nell'e-commerce, quali settori sono interessati da una maggiore crescita e quali sono le abitudini di acquisto più in voga tra i consumatori.**

Il mercato dell'e-commerce ha raggiunto anche in Italia volumi d'acquisto importanti, generando nel corso del 2018 un fatturato di ben 41,5 miliardi di Euro.

Un trend in costante ed inarrestabile crescita, con un aumento del 18% rispetto all'anno precedente. Un fenomeno che non è più un'esclusiva di una nicchia di consumatori, ma che interessa ormai una larga parte della popolazione. Si stima infatti che i consumatori online in Italia si attestino ad oggi alla cifra di 38 milioni e si prevede che il numero totale sia destinato a crescere sino a 41 milioni entro il 2023.

Gli acquisti vengono ormai fatti molto spesso anche in mobilità, in Italia molto più che nel resto d'Europa: l'85% degli shopper online italiani dichiara di fare acquisti con il proprio smartphone, determinando una crescita di questa modalità di acquisto del 34% nel 2018.

I settori nei quali gli italiani sono più inclini a fare i propri acquisti online sono innanzitutto quelli che coinvolgono le vacanze e i loro hobby: infatti il 28% del fatturato dell'e-commerce viene speso nel settore del turismo ed il 41,3% in quello del tempo libero.

Vi sono poi altre categorie di beni e servizi per i quali è atteso un grande aumento degli acquisti; in particolare nel 2019 si prevede un aumento del 27% nel settore alimentare e del 29% in quello della casa e dell'arredamento (fonte: report "e-commerce in Italia 2019").

Non sempre però fila tutto liscio per il consumatore una volta effettuato il proprio acquisto online. Con il moltiplicarsi degli acquisti online infatti si moltiplicano anche i casi di reclami degli acquirenti. Molte sono infatti le problematiche che possono presentarsi per il consumatore dopo aver completato il proprio ordine. Le più comuni riguardano problemi con il trasporto o la mancata consegna dei beni, oppure difetti di conformità tra i più disparati che si manifestano dopo che il cliente ha ricevuto il suo acquisto.

Una possibilità in più, per il consumatore che sia incappato in qualche intoppo con i propri acquisti online, è offerta dal CTCU, che ha istituito l'Organismo di conciliazione "Conciliareonline.it". Per far valere i propri diritti come consumatore ed acquirente 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.

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