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

Più trasparenza, più diritti: New deal a tutela dei consumatori

Mar 21/01/2020 - 14:36

Con l'inizio del nuovo anno è entrata in vigore la Direttiva (UE) 2019/2161 (che dovrà ora essere recepita dagli Stati Membri). Questa norma mira a migliorare l'applicazione e modernizzare le norme dell'Unione Europea relative alla tutela dei consumatori in linea con l'evoluzione digitale.

A chi non è mai successo di aver acquistato tramite una piattaforma online un bene e poi aver notato che lo stesso presentava un difetto da dover comunicare al venditore per avvalersi dei rimedi previsti dalla garanzia legale? Il problema: spesso solamente in questo momento, il consumatore scopre che il venditore non è un commerciante, ma un privato, per cui non si applicano le norme del codice del consumo, ma quelle generali del codice civile.

Per rimediare, la nuova direttiva renderà più agevole per i consumatori valutare i rischi connessi agli **acquisti effettuati tramite le piattaforme online**. Quest'ultime dovranno informare il consumatore se il venditore sia una persona privata oppure un commerciante e dovranno precisare che nel primo caso non si applicano le norme a tutela dei consumatori. Inoltre le piattaforme online dovranno anche precisare se quest'ultime siano responsabili per la consegna del bene acquistato ed eventualmente per la gestione delle modalità di restituzione in caso di recesso.

Molti consumatori si affidano alle **recensioni** per decidere se procedere all'acquisto o meno. Tuttavia non tutte le recensioni postate sono autentiche e scritte da un consumatore reale. La nuova direttiva proibisce di postare recensioni false o di affidare l'incarico a qualcuno affinché pubblichi recensioni non veritiere. La nuova direttiva impone alle aziende, che danno accesso ai consumatori alle recensioni postate online, di spiegare le modalità con cui controllano che le recensioni postate siano effettivamente scritte da consumatori reali.

Un'altra fattispecie alla quale la direttiva vuole porre rimedio è l'impiego di **bot**, ossia di software che rendono automatico il processo di acquisto online. Delle piattaforme online tramite l'utilizzo di bot acquistavano numerosi biglietti per concerti od eventi sportivi, per poi rivenderli a prezzi maggiorati. La nuova direttiva proibisce alle aziende di rivendere biglietti acquistati tramite bot e di violare i limiti e le regole stabiliti dal venditore ufficiale dei biglietti.

Un'ulteriore novità prevista dalla Direttiva riguarda i consumatori che sono stati “vittima” di una **pratica commerciale scorretta**, accertata dalla competente Autorità: questi potranno avvalersi di rimedi quali la risoluzione del contratto, la riduzione del prezzo oppure una compensazione.

Rebecca Berto, consulente del CEC Italia, commenta: "La direttiva rafforza la trasparenza nel commercio online, introducendo al contempo nuovi rimedi privati nei casi in cui il consumatore abbia subito una pratica commerciale scorretta - sicuramente un passo in avanti dai risvolti interessanti".

Stefano Albertini dell'organismo Conciliareonline.it aggiunge: "Il consumatore dovrebbe approfittare delle nuove informazioni che, per motivi di trasparenza, gli dovranno essere messe a disposizione: l'arma più importante per tutelarsi rimane sempre infatti quella di verificare da chi si compra".

Queste, assieme ad altre misure volte a rafforzare la tutela dei consumatori dovranno essere recepite dagli Stati Membri entro il 2021, per poi entrare definitivamente in vigore dal maggio del 2022.

Nel caso di un reclamo connesso ad un acquisto online*, è possibile rivolgersi all'**organismo di conciliazione istituito dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) Conciliareonline.it.** Basta connettersi al portale www.conciliareonline.it per accedere alla procedura gratuita di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti dalla vendita di beni e servizi online (la procedura è condotta interamente online).

Per maggiori informazioni è possibile contattare il Centro Europeo Consumatori Italia – ufficio di Bolzano all'indirizzo info@euroconsumatori.org o al numero 0471 980939.