

Trento 25 ottobre 2012,

COMUNICATO STAMPA

In aumento i reclami dei consumatori europei

Secondo quanto riportato dalla Rete dei Centri Europei dei Consumatori (ECC-Net) nel rapporto sul commercio elettronico presentato ieri a Bruxelles, i consumatori Europei mostrano sempre più un aumento di interesse per gli acquisti in internet. Purtroppo a questo aumento di interesse corrisponde anche un aumento dei reclami che vengono gestiti per quanto riguarda gli acquisti transfrontalieri dalla Rete ECC-net: 31.000 casi gestiti negli ultimi due anni. Le statistiche riportate sempre nel rapporto, evidenziano paese per paese a seconda della destinazione, la quantità (indicata in percentuale sul totale) dei reclami presentati dai consumatori alle aziende: Germania 21,5%, Regno Unito 20,5% Francia 10%, Spagna, Paesi Bassi, Lussemburgo, Italia e Irlanda poco più del 5%. La quantità dei reclami, bisogna precisare, non indica l'insoddisfazione dei consumatori per l'acquisto a distanza fatto in un Paese, ma va rapportata alla quantità di utilizzo da parte delle aziende situate nel Paese stesso del sistema di vendita attraverso il commercio elettronico, che vede appunto in Europa primeggiare Germania e Regno Unito.

Le problematiche trattate si riferiscono per la maggior parte a comportamenti scorretti tenuti dalle aziende che si sono manifestati nella mancata consegna della merce ordinata, nella consegna di prodotti difettosi o non conformi a quelli ordinati e nel mancato rispetto della normativa sul diritto di recesso.

Ricordiamo che quando si intende effettuare un acquisto in internet è sempre indispensabile verificare l'identità dell'operatore commerciale che ci propone l'offerta, consultare le condizioni di vendita e chiedere il maggior numero di informazioni relative al prodotto o al servizio che ci accingiamo ad acquistare. Utile in molti casi consultare in via preventiva le opinioni di altri consumatori che hanno già avuto contatti con quell'azienda.

Ulteriori informazioni nel sito del Centro Europeo dei Consumatori di Bolzano <http://www.euroconsumatori.org>

Per informazioni e consulenze potete rivolgervi allo Sportello Europeo dei Consumatori, sec@euroconsumatori.org, telefono e fax: 0461 262993.