

Trento 21 febbraio 2017

Conferenza stampa

Conciliareonline.it arriva in Trentino!

IL COMMERCIO ELETTRONICO IN TRENTINO

La Provincia di Trento è la **seconda** regione italiana che ha effettuato il maggior numero di acquisti online (62,7%)*, dopo la Valle d'Aosta e prima del Friuli. Nella classifica del numero delle imprese che hanno effettuato vendite attraverso il canale online invece, la provincia di Trento è **terza** (18,3%)** preceduta da Valle d'Aosta e Bolzano, su una media nazionale piuttosto bassa ferma all'11%.

PERCHE È NECESSARIO IL SERVIZIO CONCILIAREONLINE.IT?

Dal 15 febbraio 2016 vige l'obbligo per le imprese che vendono online di riportare nelle condizioni di contratto il riferimento alla piattaforma europea di gestione delle controversie e di indicare l'adesione ad un organismo di risoluzione delle controversie nazionale. **Conciliareonline.it è un servizio di risoluzione alternativa delle controversie accreditato e completamente gratuito sia per i consumatori sia per le aziende:** il suo obiettivo è quello di fornire una procedura indipendente, imparziale, trasparente, efficace, rapida ed equa per trovare una soluzione stragiudiziale ai problemi insorti tra consumatori e imprese. I consumatori trentini necessitano di assistenza e di informazioni per gestire un reclamo nei confronti di una impresa online, le imprese trentine necessitano invece di informazioni in merito alla corretta formulazione della clausola da inserire nelle condizioni di contratto e sul funzionamento della procedura ADR. **Il servizio attivato presso il CRTCU con il sostegno della Camera di Commercio di Trento consente alle parti di avere un supporto gratuito pratico e affidabile, per trovare un punto di incontro e risolvere le controversie senza dover ricorrere in giudizio con tutto ciò che ne consegue in termini di costi e di tempo impiegato per entrambe le parti.**

* Percentuale degli utenti Internet che negli ultimi 3 mesi hanno ordinato o comprato online per regione, Anno 2016, per 100 persone di 15 anni e più - Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Istat 11/01/2017.

** Imprese che hanno effettuato vendite online per regione, percentuale riferita all'anno 2016 sul numero delle imprese con 10 addetti e oltre - Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Istat 11/01/2017.

*Centro di Ricerca dei Consumatori e degli Utenti
Piazza Raffaello Sanzio 3, 38122 Trento
Email: info@centroconsumatori.tn.it
Tel 0461984751 Fax 0461265699*

I RECLAMI DEI CONSUMATORI TARENTINI

Lo Sportello Europeo dei Consumatori gestisce le richieste relative ai problemi dei consumatori trentini in materia di commercio elettronico. La mancata consegna dei prodotti costituisce nel 2016 il maggior numero di casi 42%, mentre nel 2013 le richieste di intervento costituivano il 21%. Più che dimezzate nel 2016 le richieste di assistenza relative ai costi occulti nelle transazioni online (addebiti non previsti, commissioni sugli strumenti di pagamento, pagamenti non autorizzati). In numero costante i problemi relativi alle garanzie dei prodotti e assistenza post vendita. In aumento invece i casi di acquisto di prodotti contraffatti.

Totale contatti registrati nel 2016 in materia di commercio elettronico: 209

Problema registrato	Numero contatti	percentuale
Mancata consegna	89	42
Garanzia	58	28
Costi occulti	25	12
Recesso	16	10
Prodotti contraffatti	21	8
TOTALE CONTATTI	209	100

Totale contatti registrati nel 2013 in materia di commercio elettronico: 175

Problema registrato	Numero contatti	percentuale
Costi occulti	69	39
Garanzia	50	29
Mancata consegna	36	21
Recesso	14	8
Prodotti contraffatti	6	3
TOTALE CONTATTI	175	100

Tabella confronto numerico problematiche registrate nel 2013 e nel 2016 relative al commercio elettronico

