

Aumentano le denunce sugli acquisti all'estero e on line

Pubblicato: Mercoledì 5 Agosto 2009

D'estate si va in **vacanza** e proprio alle vacanze sono legati molti problemi per i consumatori. Nel 2008 la maggior parte delle denunce trattate dalla rete dei centri europei dei consumatori riguardavano i trasporti (33%), i servizi ricreativi (25%) e gli alberghi e ristoranti (13%). Nel settore dei trasporti, l'80% dei problemi interessava il trasporto aereo (ritardi, cancellazioni, problemi con i bagagli).

Una denuncia su quattro riguardava l'**insoddisfazione del consumatore** in merito a un prodotto o un servizio, legata a difetti del prodotto (per un 44%), la non conformità all'ordine (30%) o a prodotti non sicuri (9%). La seconda tipologia (18%) di problemi più comuni riguardava la consegna, soprattutto per ritardi o consegna parziale. Al terzo posto (16%) si sono registrati i problemi relativi alle clausole contrattuali come la risoluzione del contratto o un periodo di ripensamento non rispettato. Il 47% delle denunce ha riguardato gli acquisti on line e il 24% altri metodi di vendita a distanza tra cui gli ordini per corrispondenza (15% in più rispetto al 2007).

La rete dei **centri europei dei consumatori** (ECC-Net, www.ecc-netitalia.it/) gestisce oltre 62 000 contatti all'anno con i consumatori dell'UE che si rivolgono ai centri personalmente oppure on line per chiedere consigli o aiuto in caso di problemi collegati agli acquisti transfrontalieri. I dati sul 2008 appena pubblicati mettono in evidenza un aumento del 22% nel numero dei consumatori che fanno direttamente ricorso alla rete chiedendo aiuto.

Meglana Kuneva, commissario UE per i consumatori, ha affermato: "In periodi di recessione i consumatori sono più esposti alla tentazione di cedere a offerte troppo convenienti e a promozioni vantaggiose solo in apparenza. I problemi si moltiplicano quando il consumatore è **vittima di una truffa in un altro paese**. I consumatori devono sapere che i centri europei dei consumatori sono pronti ad intervenire nel caso in cui un commerciante presso il quale effettuano acquisti in un altro Stato dell'UE non rispetti i loro diritti". **Antonio Tajani**, vicepresidente della Commissione europea e responsabile per i trasporti, ha dichiarato: "Non mi sorprende che i trasporti siano il settore in cui i centri europei dei consumatori ricevono più domande. Il settore dei trasporti è per definizione transfrontaliero. Personalmente sono molto contento che i passeggeri aerei siano sempre più consapevoli dei diritti di cui godono grazie alla legislazione comunitaria e che si rivolgano ai centri europei dei consumatori per chiederne e ottenerne il rispetto".

I centri europei dei consumatori offrono **soluzioni extragiudiziali** in caso di problemi con un commerciante. Ad esempio, uno dei prodotti del lavoro comune dei centri europei dei consumatori è "Howard", l'assistente per gli acquisti on line. Si tratta di uno strumento web che aiuta gli acquirenti on line a evitare i commercianti disonesti e a individuare quelli seri, oltre a fornire consigli utili per gli acquisti on line.

La rete ECC-Net tutela i consumatori sui problemi che riguardano acquisti transfrontalieri, effettuati sia di persona che a distanza, principalmente on line. Contatti, informazione e comunicazione, ma anche consulenza nella soluzione extragiudiziale delle controversie nel caso in cui il consumatore non riesca a trovare un accordo con il commerciante. I consumatori possono rivolgersi agli ECC recandosi di persona, telefonando o completando un modulo di denuncia on line disponibile in tutte le lingue sui siti web dei centri.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it

