

Trento 27 novembre 2018

Conferenza stampa

www.conciliareonline.it

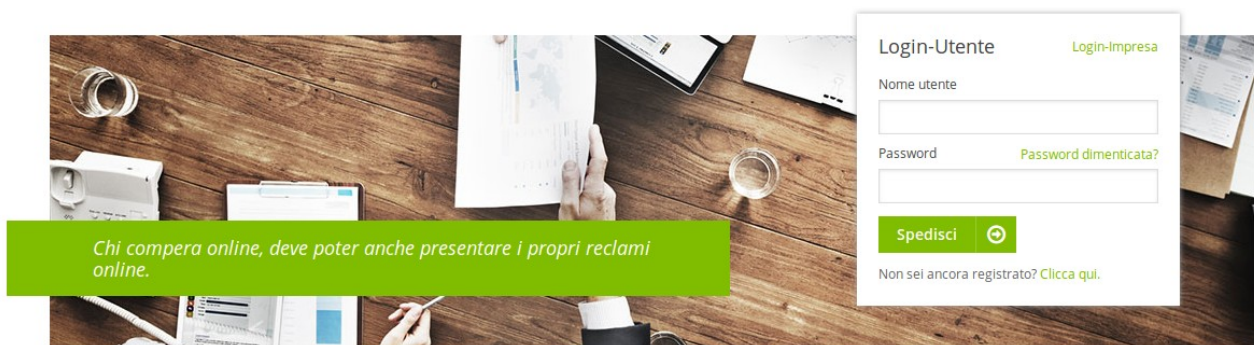
il rimedio per risolvere i problemi dopo gli acquisti in internet!

I PROBLEMI SEGNALATI DAI CONSUMATORI TARENTINI

I dati relativi al confronto dei casi gestiti nel primo semestre del 2017 con il primo semestre del 2018 dallo Sportello Europeo dei Consumatori (presso il CRTCU) confermano un aumento per le richieste di assistenza in materia di commercio elettronico del 16%. L'aumento degli acquisti in rete ogni anno registra un incremento costante a livello nazionale, segno evidente che i consumatori preferiscono acquistare online in primo luogo per comodità dal proprio *smartphone*, in secondo luogo per i prezzi più convenienti e per il maggior numero di offerte tra cui scegliere. I casi più frequenti riguardano la mancata consegna dei prodotti, richieste di assistenza relative ai costi occulti nelle transazioni online (addebiti non previsti e pagamenti non autorizzati) e problemi relativi alle garanzie dei prodotti e assistenza post vendita. Per quanto riguarda la prevenzione, il sistema migliore si conferma l'utilizzo di un sistema di pagamento che consenta di ottenere un *chargeback* (il rimborso di quanto pagato) attraverso l'utilizzo di una carta di credito *ad hoc* per gli acquisti online o sistemi di pagamento fiduciario che consentano l'apertura di una contestazione sulla transazione effettuata in caso di gravi inadempienze (mancata consegna o invio di prodotti non conformi), fallimenti e truffe. Si va verso l'estinzione dei sistemi di pagamento considerati meno sicuri e poco tracciabili come la ricarica di carte prepagate, il bonifico bancario o il pagamento in contrassegno. I problemi che ancora possono costituire un ostacolo per i consumatori all'acquisto di un prodotto in rete sono al momento la consegna di prodotti danneggiati durante il trasporto che, sebbene ci sia una chiara indicazione a livello normativo di tenere indenne il consumatore dal rischio di ricevere un prodotto danneggiato, spesso si assiste a venditori che addebitano responsabilità ai corrieri, i quali in mancanza di accettazione con riserva rifiutano qualsiasi rimborso o sostituzione. Altro problema consiste nel far attivare la procedura di reso di un prodotto difettoso, in particolare negli acquisti extraeuropei dove spesso i venditori rifiutano di rispondere alle richieste inviate dai consumatori.

PERCHE È NECESSARIO IL SERVIZIO CONCILIAREONLINE.IT?

Nei casi in cui si crea una rottura tra venditore e consumatore con l'impossibilità di definire in via autonoma un accordo tra le parti per definire una questione, è fondamentale l'intervento di un terzo imparziale per poter trovare una soluzione. La conciliazione trova quindi il suo presupposto nell'impossibilità di trovare un accordo spesso causata da una rottura del canale di comunicazione che, in particolare nei contratti online implica una maggiore disponibilità delle parti a causa della distanza. Con l'attivazione della possibilità per i consumatori trentini di rivolgersi gratuitamente al servizio www.conciliareonline.it e per le imprese trentine di aderire al servizio di conciliazione indicando la preferenza per l'organismo all'interno delle condizioni contrattuali, si chiude un percorso volto a fornire una tutela a 360 gradi per i consumatori internauti trentini, che inizia con il reclamo inviato, seguito da un primo tentativo di risoluzione da parte del consulente (con il supporto per le questioni transfrontaliere della rete ECC-NET attraverso il Centro Europeo del Consumo), l'eventuale ricorso alla piattaforma ODR per la gestione delle conciliazioni e infine l'indirizzamento verso l'organismo www.conciliareonline.it il tutto senza costi per il consumatore grazie al sostegno fornito dalla Provincia Autonoma di Trento e dalla Camera di Commercio di Trento.



CONCILIAREONLINE.IT