

Trento, 21 dicembre 2020

Comunicato stampa

## **Come risolvere i problemi degli acquisti a distanza: lo Sportello Europeo del CRTCU riassume l'elenco dei rimedi per i consumatori**

Un pacco smarrito, una consegna in ritardo, un professionista che non risponde, un prodotto ricevuto non conforme a quanto ordinato oppure danneggiato o difettoso: sono questi i problemi che possono capitare durante un acquisto online. Malgrado siano state seguite le indicazioni per effettuare un acquisto sicuro da un professionista, in alcuni casi è possibile che qualcosa sia andato storto dopo aver effettuato l'acquisto. In tutti questi casi è necessario conoscere quali siano i rimedi messi a disposizione del consumatore dalle norme:

Innanzitutto, la regola generale è quella di inviare un reclamo scritto. Se questo non basta a risolvere il problema, ecco le ulteriori possibilità per i consumatori:

- **Se non arriva la risposta al reclamo:** nel caso in cui il professionista non fornisca una risposta al reclamo, è possibile rivolgersi allo Sportello Europeo dei Consumatori del CRTCU per richiedere assistenza, ecco i contatti:
  - sito web: [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)
  - mail: [sec@euroconsumatori.org](mailto:sec@euroconsumatori.org)
  - tel. 0461984751
- **Se il venditore non rispetta i diritti dei consumatori** come ad esempio opponendo ostacoli all'esercizio del diritto di recesso, mettendo in vendita un prodotto di cui non ha la reale disponibilità o fornendo informazioni sbagliate sul prodotto per indurre l'acquisto e in tutti i casi in cui si abbia il sospetto di un comportamento scorretto del professionista, è possibile rivolgersi e segnalare il problema all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per richiedere l'eventuale apertura di un procedimento sanzionatorio nei confronti dell'azienda.



- sito web [www.agcm.it](http://www.agcm.it)
- tel. 800166661
  
- **Se il reclamo non va a buon fine, si concilia:** se il venditore online è stabilito in Europa è possibile rivolgersi alla piattaforma ODR (Online Dispute Resolution) inviando la richiesta di intervento attraverso il sito gestito dalla Commissione Europea
  - <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
  - **Se il venditore online ha sede in Trentino Alto Adige o il consumatore risiede in Trentino Alto Adige,** è possibile accedere gratuitamente alla piattaforma online [conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it), ed inviare la richiesta di intervento attraverso questo sito: [www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it)

**L'elenco delle aziende virtuose che aderiscono al servizio [conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it) lo trovate qui:**

- <https://www.conciliareonline.it/partner/partner2>

Per informazioni Sportello Europeo Consumatori Piazza Raffaello Sanzio n.3  
a Trento [sec@euroconsumatori.org](mailto:sec@euroconsumatori.org), telefono 0461984751

Piazza R. Sanzio, 3  
38122 Trento  
Tel. 0461/984751  
Fax 0461/265699