



## Acquisti online in Europa: la merce arriva a destinazione

Le consegne transfrontaliere risultano complessivamente affidabili, anche se nell'Ue sono ancora pochi gli operatori commerciali che vendono oltre confine.

I mystery shopper della Rete dei centri europei dei consumatori sostenuta dall'Ue hanno verificato l'affidabilità dei sistemi di e-commerce europei. La loro relazione, "State of the e-Union", presenta i risultati di 305 acquisti in 28 paesi, da cui emerge che le consegne dall'estero si sono rivelate complessivamente affidabili, con il **94% degli ordini consegnati** e solamente l'1% dei prodotti difettoso. Gli acquirenti hanno incontrato maggiori difficoltà al momento della restituzione della merce (prevista dai diritti di cancellazione dell'Ue), ad esempio per ottenere il rimborso di tutte le spese sostenute. Il 60% dei siti Web inizialmente selezionati per la verifica in quanto adeguati alle vendite transfrontaliere ha in realtà evidenziato problemi (ad es. per quanto riguarda la consegna, il pagamento e le versioni linguistiche) che hanno reso tali siti inadatti agli acquisti online dagli altri paesi dell'Ue. Questo esercizio ha confermato i risultati ottenuti in precedenza dalla stessa Commissione, la quale, prima della fine del 2011, definirà la propria visione e il proprio piano d'azione volto ad aiutare i consumatori Ue a sfruttare al meglio le opportunità offerte dal commercio elettronico.

### In sintesi, i risultati

Il 94% dei prodotti è stato consegnato, un aumento rispetto al 66% nel 2003, quando la Rete dei centri europei dei consumatori ha effettuato un esercizio simile. Solamente l'1% dei prodotti era difettoso o diverso dalla merce ordinata. Quando la merce è stata restituita conformemente alle norme di ripensamento, il costo dei prodotti è stato rimborsato nel 90% dei casi.

Il 57% degli acquirenti ha incontrato difficoltà per il rimborso delle spese relative alla consegna iniziale. Alcuni operatori commerciali hanno applicato restrizioni illegali alla restituzione della merce. I siti web esteri erano stati inizialmente preselezionati in base a una serie di criteri minimi di adeguatezza alle vendite transfrontaliere. Nella pratica tuttavia il 60% di questi siti presentava difficoltà che li rendevano inadatti all'utilizzo da parte di acquirenti on line di altri paesi.

La Rete dei centri europei dei consumatori (Ecc-Net) copre 29 paesi (tutti i paesi Ue, la Norvegia e l'Islanda). I centri sono cofinanziati dalla Commissione europea e dalle autorità nazionali e offrono assistenza pratica e consulenza ai consumatori che acquistano beni e servizi da operatori commerciali con sede in altri paesi Ue (e anche in Norvegia e Islanda).

La Commissione si impegna a migliorare le condizioni per gli acquisti online nel mercato dell'Ue e intende avanzare un'ambiziosa proposta legislativa volta a consentire ai consumatori che acquistano online da un altro paese dell'Ue di risolvere i contenziosi con gli operatori commerciali con sede in un altro paese dell'Ue interamente online, anziché recandosi in tribunale. La proposta è prevista entro la fine dell'anno.