



Ministero dello  
Sviluppo Economico

DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma  
di Bolzano

## Le ultime indagini dell'eurobarometro sull'accesso al commercio transfrontaliero nel mercato interno

### i dati sono positivi ma evidenziano l'opportunità di un maggiore sviluppo del settore

Il Commissario europeo per i consumatori Meglena Kuneva ha presentato recentemente i risultati di due nuove indagini a livello europeo sull'approccio di dettaglianti e consumatori agli acquisti transfrontalieri. I numeri evidenziano che se sul piano nazionale l'e-commerce decolla, l'acquisto via Internet oltre frontiera stenta ad affermarsi. La percentuale di consumatori che hanno fatto acquisti nel Mercato Unico in un Paese diverso dal proprio è rimasta stabile sui dati del 2006 (circa il 25% della popolazione).

Sebbene chi acquista stia progressivamente acquisendo fiducia in questo genere di transazioni diminuiscono le opportunità offerte dai professionisti. Attualmente il 75% dei dettaglianti vende solo ai cittadini nazionali; tuttavia dagli esiti delle indagini si rileva che gli stessi sarebbero interessati alle vendite oltre frontiera in presenza di regole compiutamente armonizzate.

"Il nostro obiettivo è realizzare le condizioni per cui i consumatori possano accedere alla miglior qualità al minor prezzo - indipendentemente dal Paese nel Mercato Unico in cui tali beni e servizi siano venduti. E d'altro canto dovrebbe essere agevole per i professionisti vendere i propri prodotti e servizi ovunque sia la domanda all'interno del Mercato", ha dichiarato il Commissario. "Il potenziale per una maggiore inte-

grazione nel Mercato Interno in questo settore è considerevole - quindi è chiaramente prioritario assicurare che barriere giuridiche e pratiche non intralcino venditori e consumatori nei loro scambi transfrontalieri."

Gli acquirenti *cross-border* sono generalmente giovani, di buona cultura, che ricoprono alte posizioni professionali e sono dotati di accesso Internet a casa. Da questo dato si deduce che non è ancora sufficientemente coinvolto il più ampio *middle-group* dei consuma-

tori. La situazione è analoga sul fronte delle imprese: un'ampia percentuale di esse è attratta dal business oltre frontiera ma di fatto c'è ancora un nutrito *middle-group* che non ha accesso alle opportunità che questo offre.

La fiducia dei consumatori negli acquisti transfrontalieri è aumentata - la percentuale di essi che si fida come prima, o di più, nell'acquistare on-line da un venditore di un altro Paese europeo è aumentata dell'8% rispetto al 2006, attestandosi ora sul 40%.

L'acquirente *cross-border* medio spende € 797,00 l'anno in questo genere di acquisti.

Molti professionisti sostengono che un'armonizzazione delle regole in questo settore porterebbe ad



[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)



un accresciuto interesse nelle relative opportunità commerciali. Attualmente la percentuale di imprese che vendono solo a cittadini nazionali è aumentata dal 67% del 2006 al 75%. Inoltre solo il 41% di queste si dichiara interessata ad avviare o riprendere le vendite verso altri Paesi in presenza di regole armonizzate.

10/2006 % by EU25



Il livello di pubblicità transfrontaliera è ancora relativamente limitata (il 21% delle imprese pubblicizza oltre frontiera i propri prodotti e servizi) e la maggior parte dei consumatori (il 55%) non è mai stato raggiunto da questo tipo di pubblicità. Quei consumatori che hanno ricevuto messaggi pubblicitari da parte di imprese del Mercato Interno con maggior probabilità hanno anche effettuato acquisti oltre frontiera.

I dati per la pubblicazioni delle due indagini Eurobarometro sull'approccio di professionisti e consumatori al commercio transfrontaliero sono stati raccolti tra i mesi di Febbraio e Marzo 2008 tra oltre 26.000 consumatori e 7.200 imprese nei 27 Paesi Membri e in Norvegia. I risultati ottenuti sono particolarmente rilevanti alla luce della prossima Direttiva sui Diritti dei Consumatori, che semplificherà e snellerà l'attuale articolato tessuto normativo con la creazione di un unico, semplice insieme di regole che renderà più agevole l'accesso al commercio oltre frontiera sia per i professionisti sia per i consumatori.

### Alcune cifre:

il 21% dei dettaglianti vende beni e servizi oltre frontiera, cioè una quota inferiore al 29% del 2006.

Il 75% dei dettaglianti attualmente limita il proprio business ai confini nazionali. Di questi, circa la metà avrebbe interesse nel commercio *cross-border* in presenza di regole armonizzate.

Il 33% dei venditori e il 21% dei consumatori saprebbero come reperire informazioni sugli acquisti transfrontalieri.

Il 13% dei consumatori con una connessione Internet a casa ha effettuato compravendite in Rete, rispetto al 7% della popolazione globale.

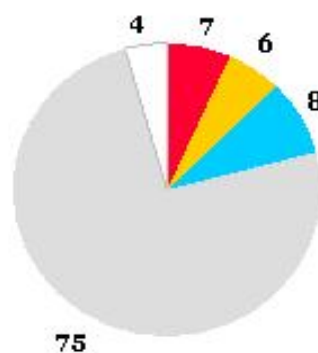
I consumatori con una connessione Internet a casa spendono di più in acquisti transfrontalieri: €378,00 l'anno in media, rispetto agli €439,00 di chi non ha in casa lo stesso accesso.

Il 36% dei consumatori ha utilizzato Internet per compara-

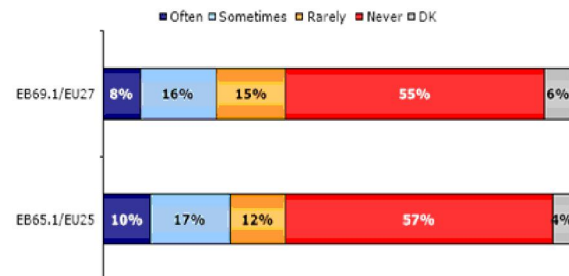
re i prezzi di beni e servizi.

Nei passati 12 mesi il 16% dei consumatori ha inviato un reclamo ad un venditore o fornitore di servizi relativamente ad un problema incontrato durante o dopo l'acquisto. Il 6% di essi ha riscontrato il problema ma non ha presentato alcun reclamo.

01/2008 % by EU27



Il 51% di coloro che hanno presentato reclamo si è dichiarato soddisfatto di come lo stesso sia stato gestito. La maggioranza dei consumatori ritiene che, in generale, i venditori rispettino i loro diritti e si sente adeguatamente garantita dalle norme a tutela del consumatore.



### Eurobarometro: cos'è.

E' un servizio della Commissione europea, istituito nel 1973, che misura ed analizza le tendenze dell'opinione pubblica in tutti gli Stati membri e nei paesi candidati.

Aiuta a conoscere gli orientamenti dell'opinione pubblica e fornisce dati alla CE utili nella stesura delle sue proposte legislative, nel prendere decisioni e valutare il proprio operato.

Le inchieste e gli studi riguardano argomenti di primaria importanza per la cittadinanza europea, come l'allargamento dell' UE, la situazione sociale, il consumo, la salute, la cultura, l'information technology, l'ambiente, l'Euro e la difesa. Eurobarometro si avvale sia di sondaggi d'opinione che di gruppi di discussione ("focus group"). Dalle sue rilevazioni vengono tratti circa 100 rapporti all'anno.

### Centro Europeo Consumatori

Via G.M.Lancisi, 31 A - 00161 Roma

Tel. +39 06 44238090; Fax +39 06 44118348

[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it); [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)

(Le immagini grafiche sono tratte dal Rapporto di Sintesi delle indagini dell'Eurobarometro sull'accesso al commercio transfrontaliero, disponibile sul sito della Commissione Europea al seguente link: [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/eurobar\\_298\\_synthrep\\_oct2008\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/eurobar_298_synthrep_oct2008_en.pdf))