



European  
Consumer  
Centre  
Italy

# EUROPA CONSUMI

settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

Anno 4 - Numero 1 - 5 gennaio 2009



Ministero dello  
Sviluppo Economico

DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma  
di Bolzano

## Acquisti on-line: Un mercato dalle grandi potenzialità

**Alcune indicazioni utili sul settore che la Commissione Europea tende con determinazione a far affermare nell'anno nuovo, attraverso strumenti normativi e informazione agli operatori economici e ai consumatori**

Ormai accedere ad internet è sempre più facile e di conseguenza sempre più persone decidono di acquistare anche on line, approfittando delle offerte vantaggiose che però sembra debbano necessariamente essere prese al volo.

L'Unione Europea da tempo sostiene questo processo di implementazione delle vendite transfrontaliere, impegnandosi per consentire a tutti i consumatori di poter godere al massimo delle molteplici possibilità offerte dal mercato interno, garantendo prodotti sempre più sicuri a prezzi sempre più vantaggiosi, attraverso l'emanazione di normative in difesa dei diritti dei consumatori.

Certamente è importante porre attenzione al dato normativo, affinché questo possa andare di pari passo all'evolversi del mercato e dei mezzi tecnologici, creando in tal modo un sistema sempre più sicuro per i consumatori, ma il dato normativo da solo non basta. E' infatti necessario che i consumatori stessi siano

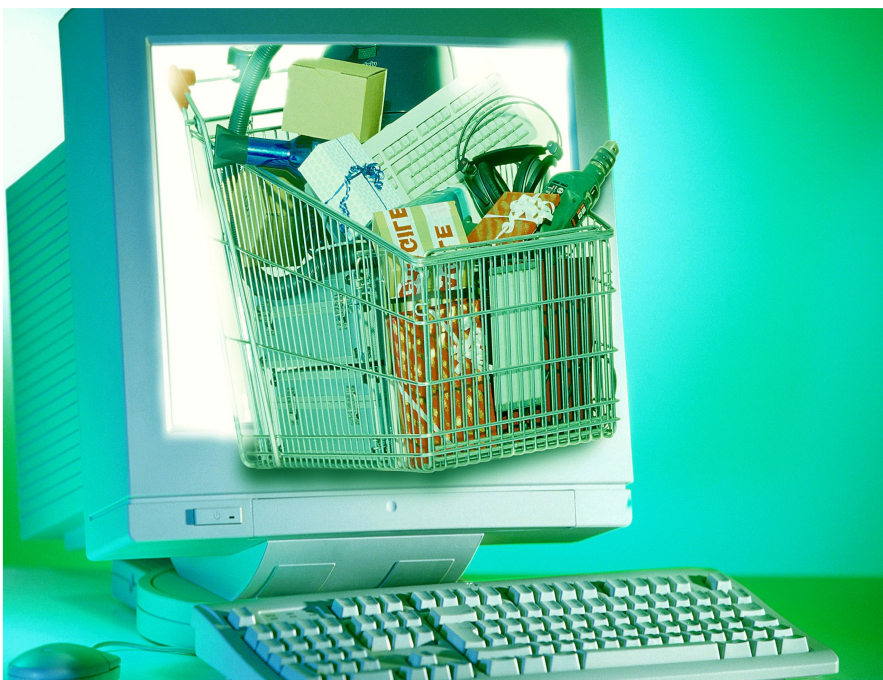
informati circa i propri diritti e, soprattutto, siano attenti prima, durante e dopo le transazioni effettuate on line, usando la stessa dovuta accortezza di quando si concludono contratti. Non bisogna mai dimenticare infatti che si tratta sempre di transazio-

ni ed il fatto che siano effettuate via internet dovrebbe solo renderci maggiormente attenti, invece solitamente il livello di attenzione si abbassa, prevale la fretta di concludere un buon affare oppure di voler cogliere l'offerta al volo, senza accorgersi che si sta concludendo, invece, un contratto. Ecco allora alcuni pratici consigli, destinati a consumatori on-line, per prevenire problemi oppure per affrontarli al meglio, nel caso dovessero insorgere ad acquisto effettuato.

Per quanto riguarda i contratti è sempre bene tenere a mente che non è solo possibile, ma addirittura conveniente per i consumatori che decidono di acquistare on line, accedere alle condizioni genera-

li prima di effettuare un ordine, anche solo per accertarsi delle condizioni previste per l'ordine stesso. Il contratto deve contenere alcuni dati: l'indicazione del termine e delle modalità per esercitare il diritto di recesso (in genere in una sezione apposita), le

modalità di restituzione della merce, del trasporto, della spedizione, le modalità di pagamento e la garanzia prevista (sia legale sia quella commerciale ove offerta). Quindi è importante acquisire preventivamente ogni informazione per valutare l'



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



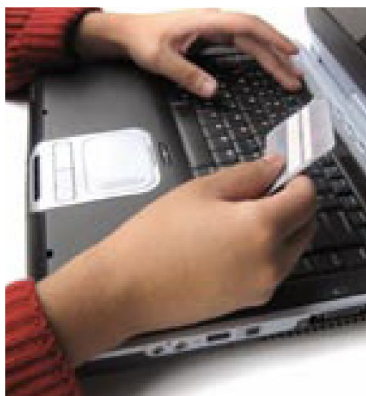
opportunità della transazione. E' utile sapere che, a transazione eseguita, dovete ricevere la c.d. conferma d'ordine, attraverso cui il prestatore conferma il ricevimento della richiesta d'acquisto. Tale conferma può avvenire tramite e-mail o anche tramite altro mezzo, generalmente prestabilito ed accettato dal consumatore. La conferma deve contenere: l'identificazione dell'ordine (in genere contrassegnato con un numero), il tipo e la quantità di prodotti/servizi ordinati, il prezzo della transazione e, nel caso siano previste ulteriori voci (ad es. spese di trasporto o spese assicurative) anche il dettaglio di queste se incluse nel costo complessivo, la modalità di pagamento predefinita ed anche quella di consegna, con la specifica di eventuali costi e oneri accessori a carico del consumatore.

Fate anche attenzione alle condizioni previste per il recesso: si tratta di un diritto garantito al consumatore che può essere esercitato entro 10 giorni lavorativi dalla consegna della merce o, se il consumatore non è informato dal venditore, entro 90 giorni dal ricevimento dei beni. Per esercitare tale diritto è necessario effettuare una formale comunicazione al fornitore, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento oppure a mezzo fax purché tale invio venga confermato con una comunicazione tramite raccomandata da inviare entro le 48 ore successive. Le spese per la riconsegna della merce sono a carico del consumatore, ove espressamente previsto dal contratto - che andrà quindi esaminato con attenzione poiché potrebbe contenere una differente previsione.

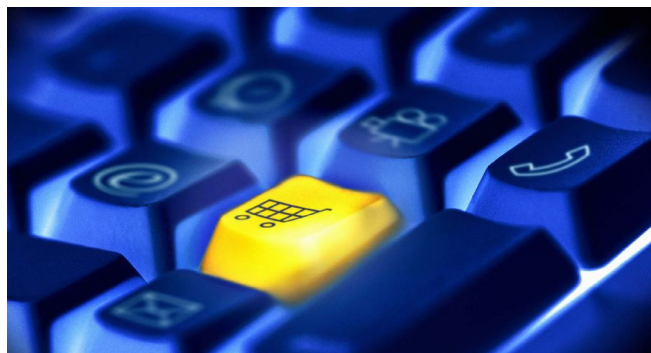
E' importante poi tenere a mente che, salvo diverse patteggiamenti, la disciplina del diritto di recesso è esclusa nelle aste on-line: quindi gli acquisti effettuati sui noti portali in cui ci si "aggiudica" l'oggetto per aver avanzato l'offerta più alta allo scadere del termine non sono tutelati dalla norme appena esaminate. Fanno eccezione gli acquisti, su detti portali, in cui la transazione è effettuata in via istantanea ed esclusiva con il venditore (es. con modalità "compralo subito").

Nel caso la transazione si interrompa e non vi sia la certezza che la stessa sia andata a buon fine, è preferibile inviare una lettera raccomandata al venditore e per conoscenza alla banca e alla società emittente la carta di credito, segnalando che l'acquisto non è stato effettuato e che non si deve procedere all'addebito. Questo servirà a tutelarvi rispetto ad illegittime richieste di pagamento per una transazione mai avvenuta.

Riguardo ai pagamenti: il prestatore specifica mezzi e modalità di pagamento e se si tratta di un pagamento anticipato rispetto alla consegna del



bene/servizio. Per i pagamenti on-line con carta di credito devono essere indicate le carte di credito accettate; per i pagamenti tramite bonifico bancario vanno riportate le coordinate bancarie; per pagamenti tramite conto corrente postale, viene richiesto al consumatore l'invio, via fax, della ricevuta di pagamento. Per i pagamenti con contrassegno, i costi dell'operazione sono a carico del consumatore.



Stampate sempre tutti i documenti relativi alla offerta del bene o del servizio ed anche quelli relativi all'avvenuta conferma d'ordine (per es. la descrizione del prodotto con tutte le sue caratteristiche - tutte vincolanti per il venditore, l'ordine effettuato, la prova del pagamento effettuato, come anche andranno conservate le copie degli estratti conto della carta di credito relativi a tutti i pagamenti).

Infine, il prestatore è tenuto ad informare il consumatore sulle procedure di sicurezza adottate per le transazioni in rete e sull'utilizzo di sistemi di sicurezza nell'ambiente on-line da parte di altri soggetti ad esso collegati. Il prestatore evidenzia, con apposita simbologia, la sicurezza della connessione.

### **Verso una nuova base di diritti per chi acquista nel Mercato Interno.**

Lo scorso Ottobre la Commissione Europea ha varato proposte in materia di diritti su base europea per agevolare gli acquisti via Internet e lo shopping tradizionale nell'interesse dei consumatori. La nuova proposta di Direttiva garantirà ai consumatori, indipendentemente dal paese dell'UE in cui fanno i loro acquisti, informazioni chiare in materia di prezzi, oneri addizionali e costi prima che firmino un contratto. Ciò rafforzerà la tutela dei consumatori contro le consegne tardive e le mancate consegne oltre a fissare in modo rigoroso su scala europea diritti a loro vantaggio su tematiche quali i periodi di recessione, le restituzioni, i rimborsi, la riparazione e le garanzie nonché le clausole contrattuali vessatorie. La proposta direttiva in materia di diritti dei consumatori semplifica quattro direttive UE unificandole. Essa contempla il commercio elettronico nell'ambito di un ampio riesame e miglioramento dell'attuale impalcatura UE dei diritti dei consumatori sia online che in negozi veri e propri. L'obiettivo è di accrescere la fiducia di chi fa acquisti nel Mercato Unico riducendo nel contempo gli oneri burocratici che bloccano ancora le imprese all'interno dei confini nazionali finendo per negare agli acquirenti una scelta più ampia e offerte più competitive.

Per maggiori informazioni seguite le nostre newsletter e le notizie sul sito: [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)