



Ministero dello
Sviluppo Economico

DG MCCVNT



DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

Publicità ingannevole e pratiche commerciali sleali: le irregolarità dei siti web che offrono prodotti elettronici.

Publicati i risultati dell'indagine a tappeto condotta dalla Commissione Europea sul rispetto della normativa comunitaria a tutela dei consumatori.

Sono di recentissima divulgazione i risultati dell'indagine condotta dalla Commissione Europea sulla correttezza e sulla trasparenza di ben 369 siti web, con sede in 26 Stati membri oltre che in Norvegia ed in Islanda, attraverso i quali i consumatori d'Europa possono acquistare sei dei più venduti prodotti elettronici, quali cellulari, lettori di musica, macchine fotografiche digitali, computer, lettori DVD e console per videogiochi.

contattarle direttamente ed invitandole a chiarire la loro posizione e/o ad apportare interventi correttivi. In caso di violazioni transfrontaliere (qualora, ad esempio, l'impresa irregolare svolga la sua attività in uno Stato membro diverso da quello in cui ha sede), lo scambio di informazioni tra le Autorità nazionali competenti è possibile grazie all'attività svolta dalla Rete di cooperazione per la tutela dei consumatori (CPC Network).

L'indagine appena pubblicata rientra nelle cosiddette "sweeps", un nuovo tipo di indagini a tappeto il cui fine precipuo è quello di verificare, in determinati settori, la corretta ed effettiva applicazione del diritto consumeristico comunitario attualmente in vigore, così da determinare nel concreto gli ambiti ed i contesti in cui i consumatori si sentono e, di fatto, sono più vulnerabili (in quanto i loro diritti sono meno rispettati) ed intervenire prontamente con azioni inibitorie e repressive.



La prima fase dell'indagine sulla vendita on line dei prodotti elettronici è stata condotta dalle Autorità nazionali della forza pubblica, coordinate dalla Commissione europea, tra l'11 ed il 15 maggio, verificando l'ottemperanza dei siti web a tre Direttive Europee fondamentali per la tutela del consumatore: la Direttiva 97/7/CE in materia di contratti a distanza, la

In pratica, ogni "sweep" è formata da due fasi:

- la **co-ordinated sweep action**, durante la quale gli Stati membri effettuano controlli simultanei e coordinati delle pagine web dei siti operanti nel settore d'esame, con lo scopo di individuare le violazioni del diritto comunitario perpetrate a danno dei consumatori. A tal fine, ogni Autorità nazionale competente è tenuta a verificare la presenza di eventuali pratiche commerciali sleali secondo le fattispecie indicate da un'apposita "lista di irregolarità", comune a tutti gli Stati membri.

- la **enforcement action**, attraverso la quale le singole Autorità nazionali competenti conducono indagini più approfondite nei confronti delle imprese che hanno presentato irregolarità, provvedendo, poi, a

Direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico e la Direttiva 2005/29/CE sulle pratiche commerciali sleali.

I motivi per cui si è ritenuto necessario procedere ad un'analisi completa ed approfondita sulla trasparenza e sulla correttezza di tale settore sono da ravvisarsi, principalmente, nella grande incidenza dello stesso all'interno del mercato unico: tra tutti beni venduti on line in Europa, i prodotti elettronici sono ai primi posti. Nel 2008, infatti, tra i consumatori che hanno acquistato prodotti on line, circa uno su quattro ha acquistato apparecchiature elettroniche. Tuttavia, l'elevato numero di reclami e comportamenti scorretti segnalati dai consumatori ha reso improrogabile la necessità di chiarificazioni.

www.ecc-netitalia.it



L'indagine a tappeto si è soffermata su 3 aspetti chiave:

- la completezza e la trasparenza delle informazioni di contatto del commerciante, il quale, per legge, è tenuto a comunicare almeno il nome, l'indirizzo geografico e l'indirizzo e-mail;
- la chiarezza delle informazioni relative alle caratteristiche del prodotto offerto, all'importo totale dovuto - comprensivo di tasse ed eventuali costi ulteriori -, nonché alle modalità di pagamento;
- la presenza di informazioni precise e facilmente accessibili sui diritti riconosciuti ai consumatori dal diritto comunitario, riguardo, ad esempio, al diritto di recesso od alla garanzia legale in caso di non conformità del bene acquistato.

In base alle informazioni raccolte dalle Autorità nazionali, di 369 siti web analizzati ben il 55% ha presentato irregolarità, ed il 13% dei siti considerati scorretti agisce a livello transfrontaliero, rendendo quindi necessaria una cooperazione tra Stati membri, attraverso il CPC Network.

In dettaglio, dei siti problematici:

- il 66% risulta aver fornito ai consumatori informazioni fuorvianti sui diritti loro riconosciuti, ad esempio negando al consumatore la possibilità di esercitare il diritto di recesso, rifiutando la restituzione del prodotto o, addirittura, erogando a favore del consumatore non già un rimborso in contanti ma soltanto un buono d'acquisto;
- il 45% risulta aver offerto informazioni poco chiare sul prezzo totale del prodotto, aggiungendo eventuali supplementi solo nella fase finale del pagamento e, molto spesso, omettendo le indicazioni relative ai costi di consegna;
- il 33% risulta non aver messo a disposizione del consumatore tutte le informazioni di contatto previste per legge

o di averle fornite incomplete, rendendo così impossibile per l'acquirente contattare il venditore in caso di problemi.

Conclusa la prima parte dell'indagine, adesso i commercianti UE classificati come scorretti verranno contattati direttamente dalle Autorità nazionali competenti, al fine di rispondere alle valutazioni effettuate ed eliminare le irregolarità riscontrate. Durante la fase di enforcement, quindi, le imprese hanno ancora la possibilità di riparare agli errori commessi e conformarsi alle previsioni normative comunitarie: in caso contrario, una violazione perpetrata dei diritti dei consumatori darà luogo ad azioni legali aventi come conseguenza l'irrogazione di sanzioni pecuniarie o la chiusura dei siti web.

Non è possibile stabilire a priori la durata di questa seconda fase, che può variare a seconda della complessità del caso, della volontà di collaborazione da parte dell'impresa e del carattere transfrontaliero della violazione, per cui è possibile che determinate azioni repressive possano protrarsi oltre un anno. In ogni caso, la Commissione ha stimato che la pubblicazione dei primi risultati sull'iniziativa di repressione delle frodi avverrà a metà 2010.

Nel frattempo, sul sito della Commissione Europea, DG Consumatori, è possibile reperire ulteriori informazioni sugli elementi e le indicazioni che un sito "corretto" deve contenere e procedere, inoltre, al raffronto tra una pagina web conforme alle previsioni normative vigenti ed una altamente ingannevole per il consumatore.

Per maggiori informazioni:
Centro Europeo Consumatori Italia
Via G.M. Lancisi, 31/A - 00161 ROMA
Tel. +39 06 44238090; Fax +39 06 44118348
Email: info@ecc-netitalia.it; www.ecc-netitalia.it

Esempio di sito web altamente ingannevole:

Esempio di sito web corretto e trasparente:

