

## Allarme Commissione UE: nei siti di ecommerce manca il rinvio all'Odr

Wednesday 20 March 2019

La tutela dei consumatori nello spazio europeo è uno degli obiettivi principali del Legislatore, il quale ha come scopo primario un trattamento trasparente e paritario di coloro che acquistano beni o servizi online e offline.

La legislazione europea assicura, infatti, ai consumatori un trattamento equo, uno standard minimo di qualità del prodotto e il diritto di ricorso in caso di controversie sorte tra le parti.

Posto che in Europa il settore dell'e-commerce è in forte crescita, la Commissione Europea ha predisposto nel 2016 una piattaforma online – **Online dispute resolution** – al fine di rendere più agevole **la risoluzione di controversie inerenti ad acquisti effettuati attraverso siti di compravendita online tra soggetti residenti in differenti paesi dell'Unione Europea o esteri** (per accedere alla piattaforma è essenziale che almeno una delle parti sia cittadino europeo).

Le statistiche effettuate dalla Commissione, disponibili al seguente link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>, mostrano come l'Odr, che nei due anni di attività ha visto un **incremento del 50% dei visitatori e, in generale, degli utilizzatori della piattaforma**, è utilizzata per dirimere controversie non solo in ambito europeo, ma anche "oltre frontiera", tant'è vero che quasi la metà del totale dei reclami riguarda rapporti tra consumatori e venditori/produttori non UE, circa il 43,35%.

Con riferimento ai soli reclami nazionali, cioè effettuati con riferimento allo spazio europeo, circa il 56,65%, i paesi che maggiormente utilizzano la piattaforma siano Germania e Regno Unito, seguiti da Francia, Spagna e Italia, per un totale di **62.506 reclami effettuati in tutta Europa** solo nel 2018.

Guardando all'oggetto di tale forma di risoluzione online delle controversie il settore di maggiore interesse è quello delle:

- Compagnie aeree (13,06%),
- Abbigliamento (11,03%),
- Beni ICT (6,92%),
- Apparecchi elettronici, Arredamento, Beni per il tempo libero, Alberghi e altri alloggi per vacanze, Servizi di telefonia mobile, Ricambi meccanici ed Elettrodomestici di grandi dimensioni.

La Commissione Europea ha rilevato tuttavia che, nonostante sia previsto l'obbligo per i siti ecommerce di inserire in uno spazio dedicato al diritto di reclamo dell'acquirente un **link che rinvi in maniera trasparente e agevole al sistema di Odr, ancora nel 59% dei casi analizzati manca tale riferimento.**

Inoltre la Commissione ha rilevato la tendenza dei siti analizzati a non presentare i prezzi dei prodotti e delle offerte speciali senza ricomprendere quei costi obbligatori la cui presenza, se non calcolabile fin dall'inizio, deve essere almeno comunicata al cliente.

L'obbligo di presentare al cliente il prodotto al reale prezzo di vendita e di indicare allo stesso la possibilità di accedere alla piattaforma di risoluzione online delle controversie è indispensabile per ottemperare al principio di trasparenza che sta alla base della tutela del consumatore a livello comunitario.