



Costruire fiducia con una risoluzione delle controversie di qualità

La piattaforma dell'UE per la risoluzione delle controversie online rafforza la fiducia dei consumatori che effettuano acquisti online

Oggi, circa la metà dei consumatori effettua acquisti online. Secondo il quadro di valutazione delle condizioni dei consumatori del 2017, il **57% degli acquirenti** ha acquistato prodotti elettronici, vestiti, giocattoli, libri, generi alimentari e altri prodotti e servizi online.

Questi numeri riflettono il crescente livello di fiducia nel commercio elettronico da parte dei consumatori: una fiducia che sta anche incoraggiando gli acquirenti a fare acquisti all'estero. Secondo recenti indagini:

- Tra il 2012 e il 2017 vi è stato un incremento del 21% nella fiducia dei consumatori riguardo acquisti online da un altro paese dell'UE.
- Nel 2017, il 33% dei consumatori ha effettuato acquisti online da un altro paese dell'UE (rispetto al 25% nel 2012).

Che sia per la convenienza, il prezzo o la più ampia selezione di prodotti, il numero di consumatori che acquistano online continuerà ad aumentare. Tuttavia, il commercio elettronico non è affatto perfetto. Come per qualsiasi altro tipo di attività, talvolta si verificano problemi e i consumatori presentano un reclamo.

31%

Il numero di consumatori online intervistati nel 2017 che ha affermato di avere riscontrato problemi. I reclami più comuni:

- La consegna è stata più lenta del previsto.
- Problemi tecnici riscontrati durante l'inoltro o il pagamento di un ordine.
- La merce ricevuta è diversa da quella ordinata, oppure è danneggiata.

La piattaforma dell'Unione europea ODR per una migliore esperienza di acquisto online

Per garantire che i consumatori continuino a fare acquisti online, le aziende devono offrire un ambiente di acquisto affidabile e orientato ai servizi. In parte, ciò significa fornire ai consumatori un metodo semplice per la presentazione e la risoluzione dei loro reclami.

La piattaforma dell'UE per la risoluzione delle controversie online (ODR) è uno strumento che le aziende possono utilizzare per migliorare ulteriormente l'esperienza di acquisto online.

Tutti i commercianti online che operano nell'UE devono inserire nel loro sito web un link alla piattaforma ODR, insieme a un indirizzo e-mail dedicato. Al momento di presentare un reclamo tramite la piattaforma, il consumatore include questo indirizzo e-mail e il commerciante riceve una notifica del reclamo. Quando viene contattato tramite la piattaforma, il commerciante può proporre la risoluzione della controversia tramite la mediazione o la risoluzione rivolgendosi a uno degli oltre 350 organismi designati di Risoluzione alternativa delle controversie (ADR). Se si avvale di un organismo ADR, questo esaminerà le informazioni fornite sia dal consumatore che dal commerciante ed elaborerà una soluzione.

La piattaforma ODR è trasparente, ciò significa che sia il commerciante che il consumatore sono parte della conversazione durante l'intero processo di risoluzione della controversia. Ciò contribuisce a creare fiducia tra le parti, migliorando l'esperienza del consumatore e rendendo più probabile che continui a fare acquisti online.

La piattaforma ODR *in breve*

- Una piattaforma online efficiente e neutrale per la risoluzione delle controversie tra commercianti e consumatori.
- Migliora il commercio elettronico transfrontaliero.
- Gratuita.
- Incoraggia il ricorso alla risoluzione alternativa delle controversie, meno costosa, più rapida e orientata al cliente rispetto al ricorso al tribunale.
- Disponibile in 25 lingue.
- Semplice da usare, riservata.
- Con il sostegno dell'UE.

L'ODR in cifre

Con una media di oltre **225 000 visitatori al mese**, i consumatori che effettuano acquisti online usano la piattaforma ODR per risolvere controversie con i commercianti online:

6,4 milioni
di visitatori unici
sulla piattaforma
(2016 - feb. 2018).

2 000
reclami al mese.

24 000
reclami ricevuti
nel primo anno
di attività.

71 %
degli intervistati
ha trovato utile la
piattaforma.

Evidentemente, i consumatori considerano l'ODR una componente fondamentale dell'esperienza di acquisto online. Le aziende che non approfittano dei vantaggi della piattaforma perdono un'opportunità.

La piattaforma ODR dell'UE in azione

I commercianti online stanno iniziando a comprendere l'importanza (e i vantaggi) dell'uso della piattaforma ODR. Dal suo lancio ufficiale nel febbraio del 2016, il 28% dei commercianti online ha aggiunto il link obbligatorio al proprio sito web e l'85% ha fornito l'indirizzo e-mail richiesto.

In termini di Stati membri in cui le aziende sono più propense a fornire il link, il primato è della Germania, con il 66% di commercianti online che soddisfano i loro obblighi, seguita dall'Austria (47%) e dalla Danimarca (44%). Tra gli Stati membri con il livello più basso di conformità troviamo Cipro (2%), Malta (1%) e Lettonia (1%).

Per quanto riguarda i settori, i commercianti online che operano nei settori delle assicurazioni, dei servizi di pagamento, dei servizi di pubblica utilità e dei prodotti per l'infanzia mostrano i livelli più elevati di conformità, mentre i settori del turismo, del tempo libero e degli oggetti d'antiquariato e da collezione presentano i livelli più bassi di conformità.

Tuttavia, la piattaforma ODR è molto più di un semplice link e un indirizzo e-mail. Per sfruttare appieno i suoi vantaggi, i commercianti non dovrebbero fermarsi agli obblighi ma utilizzare la piattaforma per costruire la fiducia dei clienti. Affinché le aziende e i consumatori possano entrambi trarne beneficio, la piattaforma di risoluzione delle controversie online e il processo devono diventare parte integrante dell'esperienza di acquisto online.



Focus sull'Italia

3531 è il numero totale di reclami presentati da consumatori italiani tramite l'ODR dal suo lancio nel 2016 (all'8 marzo 2018).

In tutta l'UE sono stati presentati oltre 2700 reclami contro aziende italiane (all'8 marzo 2018). La maggior parte di questi reclami riguardava l'acquisto di beni di consumo:

Prodotti tecnologici	Abbigliamento	Grandi elettrodomestici
332 reclami	281 reclami	252 reclami

Alcuni dei motivi di reclamo più comuni sono dovuti a problemi con la consegna, prodotti non conformi all'ordine o prodotti difettosi.

La maggior parte dei reclami presentati riguardava aziende in Italia (2022 reclami), seguita dalla Germania (377 reclami) e dall'Ungheria (261 reclami) (all'8 marzo 2018).

Sempre più consumatori si aspettano che i loro reclami siano risolti in tempo utile attraverso la piattaforma ODR. Questo significa che anche i commercianti online devono utilizzarla.

Maggiori informazioni: visita la piattaforma ODR

ec.europa.eu/consumers/odr