Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Boom dell'E-commerce di prossimità

Ven 26/06/2020 - 09:33

Un'opportunità per consumatori e aziende, ma non devono mancare le precauzioni e le tutele

Durante il lockdown, Mario ha potuto continuare a comprare dal suo negoziante di frutta e verdura, ordinando la spesa su whatsapp. Giulia ha recuperato le mascherine che sembravano introvabili attraverso il sito internet di un'azienda altoatesina che ha cominciato a produrle. Luca ha comprato il portatile per lo smartworking attraverso il nuovo shop online del suo negozio di informatica di fiducia. Sono solo alcuni degli esempi di consumatori che durante la crisi del Covid-19 hanno sperimentato una nuova modalità di acquisto, l'E-commerce di prossimità. In un momento di crisi forzata dei consumi questo modo di fare acquisti ha avuto un vero e proprio boom: tra gennaio e maggio 2020 i consumatori connessi sono stati 2 milioni, con il "click & collect" che è aumentato del 349%! (fonti: Il Sole 24 Ore, Netcomm)

Sono quindi molti i consumatori che, costretti dalle misure emergenziali, hanno cercato online la soluzione per continuare a fare i propri acquisti. Anche una parte di consumatori più diffidenti o magari meno pratici con le nuove tecnologie hanno potuto, o meglio dovuto, sperimentare gli acquisti online. La difficoltà degli spostamenti e della logistica hanno in particolare favorito due fenomeni, che si presentano spesso congiunti. Il primo è appunto quello dell'E-commerce di prossimità, ovvero la possibilità di acquistare attraverso un sito internet anche da un negozio del proprio quartiere e della propria città. Aprire un negozio online non è più impossibile per imprese anche di piccole dimensioni ed ha rappresentato una valida alternativa per non lasciare le saracinesche chiuse.
La modalità "click & collect", sperimentata da molti, consente poi al consumatore di fare l'ordine e pagarlo online, per poi recarsi al negozio solo per il ritiro della merce già pronta.

Se è vero che si tratta di una soluzione sperimentata e sviluppata forzatamente in particolar modo durante il periodo di lockdown, è anche vero che si tratta di una modalità di acquisto che è destinata probabilmente a radicarsi nelle nostre abitudini di consumo.

L’E-commerce di prossimità e il "click & collect" rappresentano infatti delle possibilità che hanno notevoli vantaggi in termini di comodità, sicurezza per gli acquisti e sostenibilità, sia sotto il profilo ambientale che del sostegno alle attività produttive e commerciali locali.

Il consumatore non deve tuttavia dimenticarsi di fare sempre molta attenzione quando effettua i suoi acquisti, magari anche attraverso whatsapp o i social network.
Le cautele e le precauzioni che adottiamo normalmente quando ci rechiamo in un negozio non devono infatti venire meno neppure quando acquistiamo online. In particolare, è fondamentale verificare sempre l’identità del negozio da cui facciamo acquisti (in particolare sui social network!) ed utilizzare metodi di pagamento tracciabili e sicuri.
È bene sottolineare inoltre che, magari senza accorgersene, ogni volta che si effettua un acquisto con modalità telematica, anche su whatsapp, stiamo concludendo un vero e proprio contratto.
Per lo stesso motivo anche a questo tipo di acquisti si applicano tutte le tutele giuridiche previste (in particolare dal Codice del Consumo) e sarebbe auspicabile, per non dire necessario, che le aziende che vendono online forniscano al consumatore le condizioni generali di vendita applicate, almeno attraverso un link da consultare.

Ma cosa fare se siamo incappati in problemi con acquisti online?
Anche adottando le opportune precauzioni, può comunque capitare che non tutto fili liscio con i propri acquisti online. Una possibilità in più in questo caso è offerta appunto dal CTCU e dal suo Organismo di conciliazione Conciliareonline.it. Per far valere i propri diritti come consumatore ed acquirente basta connettersi al portale Conciliareonline.it per accedere alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti da vendite di beni e servizi online. La procedura, oltre a poter essere condotta interamente online, **è totalmente gratuita.**
Il Conciliatore, esaminato il caso presentato attraverso la piattaforma online, si occuperà di tentare di trovare una soluzione concordata con l'azienda.

Ulteriori informazioni
Ulteriori informazioni sugli acquisti online, sui diritti dei consumatori che acquistano in rete e sulla risoluzione alternativa delle controversie, sono disponibili qui sul sito internet del CTCU e sul portale dell'Organismo Conciliareonline.it raggiungibile all'indirizzo www.conciliareonline.it.