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

Sconti online, prezzi poco trasparenti

Ven 02/08/2024 - 09:22

Insufficiente l’applicazione delle norme a tutela degli acquirenti

Gli sconti proposti dai negozi online si possono ormai trovare praticamente in ogni periodo dell’anno. Le occasioni vengono sempre presentate come imperdibili, ma non è sempre facile capire se sia davvero così. Il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia - Ufficio di Bolzano insieme al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) hanno effettuato un controllo a campione sui maggiori siti di e-commerce, per vedere se le norme in materia di indicazione dei prezzi siano rispettate.

Samuel vuole comprare un nuovo paio di occhiali e ha aspettato proprio i saldi estivi per acquistarli. Finalmente scopre un paio di occhiali online scontati del 55%: invece di 121 euro, costano solo 54,50 euro! Quasi regalati, pensa tra sé e sé. Ma quando clicca sull'articolo per saperne di più, trova un'altra indicazione: "Prezzo più basso degli ultimi 30 giorni: 66,60 euro". L'incredibile sconto del 55% si trasforma così rapidamente in uno sconto ridotto solo del 22%.
Greta è alla ricerca degli orecchini perfetti per il suo ballo di fine anno da diverse settimane. Si imbatte anche lei in una grande offerta online: gli orecchini costerebbero in realtà 16,99 euro, ma essendo ridotti del 15%, può ordinarli subito a soli 11,99 euro. A un esame più attento, però, Greta si rende conto che il prezzo migliore degli ultimi 30 giorni è stato di 8,90 euro. Ciò significa che il prezzo è aumentato del 34% durante i saldi!

Proprio al fine di evitare questo tipo di pratiche commerciali poco trasparenti, dal luglio 2023 è in vigore una precisa normativa per tutelare i consumatori, la cosiddetta **Direttiva Omnibus**, che ha integrato il Codice del Consumo. È stabilito, infatti, nel nuovo art. 17-bis del Codice Consumo che, in caso di sconti e promozioni, il venditore (online e non) deve indicare non soltanto il prezzo scontato, **ma anche quello più basso applicato nei 30 giorni precedenti alla riduzione del prezzo**. Ciò serve a garantire che il consumatore possa verificare in maniera trasparente la bontà della promozione in corso, verificando

che la percentuale di sconto non sia “gonfiata”. Un’innovazione normativa decisamente valida e salutata con favore quando è stata introdotta. Ma purtroppo, ad un anno dalla sua entrata in vigore, i consumatori ancora tardano a vederne l’applicazione nella loro esperienza di shopping quotidiana.

I negozi online rispettano i loro obblighi in materia di indicazione dei prezzi?

Per rispondere a questa domanda, il CTCU e il CEC hanno controllato a campione i prezzi di **45 negozi online** – tra i maggiori nei settori dell’abbigliamento, elettronica e arredamento – durante sconti e promozioni. Gli esiti di questa ricerca non possono certo dirsi soddisfacenti. Solo 9 dei negozi controllati hanno indicato in maniera corretta il prezzo più basso applicato negli ultimi 30 giorni agli articoli in promozione. La maggior parte dei negozi, invece, indicava soltanto un generico “prezzo precedente” senza precisare il periodo di riferimento. Alcuni negozi, poi, non rispettavano in alcun modo le prescrizioni della Direttiva Omnibus, omettendo di indicare sia la percentuale di riduzione che il prezzo precedente del prodotto, mostrando solamente il prezzo scontato. **Un’omissione che risulta certamente grave**, anche perché nei siti nei quali era possibile controllare il prezzo più basso applicato precedentemente, si poteva facilmente verificare che, spesso, molti degli sconti non erano affatto "super offerte", poiché il prezzo più basso dei 30 giorni precedenti era talvolta addirittura più conveniente di quello in promozione. Ma c’è di più: in alcuni casi è addirittura emerso che il prezzo indicato come il più basso dei 30 giorni precedenti non corrispondeva a quello vero. È utile ricordare che tutti questi comportamenti sono da considerare **pratiche commerciali scorrette**, sanzionabili dall’Autorità Garante del Mercato e della Concorrenza (AGCM).

“La normativa in tema di indicazione dei prezzi durante le promozioni è molto chiara ed è evidente la sua utilità per i consumatori”, dichiara Stefano Albertini, coordinatore dell’ufficio di Bolzano del CEC Italia, che continua “sorprende certamente che così tanti e-commerce non si siano ancora adeguati”.

Anche Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU, non nasconde il disappunto per i risultati della rilevazione: “La mancata applicazione della norma in questione da parte di molti negozi online si traduce sicuramente in un grave danno per i consumatori, ai quali viene tolta illegittimamente la possibilità di acquistare in maniera consapevole. Segnaleremo le pratiche commerciali scorrette rilevate all’AGCM, affinchè l’Autorità possa prendere le contromisure adeguate”.

Ulteriori informazioni sono disponibili gratuitamente contattando il Centro Europeo Consumatori Italia (sede di Bolzano tel.: 0471-980939 email: info@euroconsumatori.org; sede di Roma tel.: 06-44238090, email: ufficio.stampa@ecc-netitalia.it).

Per problemi con acquisti online vi è inoltre la possibilità di aprire una procedura di conciliazione mediante l’organismo istituito dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU): Conciliareonline.it. Basta collegarsi al portale all’indirizzo www.conciliareonline.it per accedere alla procedura gratuita di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti da vendite di beni e servizi online.