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

„Conciliareonline.it: una “Best Practice” che si rinnova per il 2017”

Ven 28/04/2017 - 11:18

Un anno di attività dell'organismo ADR / ODR Conciliareonline.it. Sempre più imprese e consumatori altoatesini ricorrono a Conciliareonline.it per risolvere i loro problemi di e-commerce o anche solo per sapere quali sono i loro diritti/doveri.

Il 29 aprile 2016 veniva siglato il protocollo d'intesa tra Centro Tutela Consumatori Utenti e la Camera di commercio di Bolzano per fornire alle imprese e ai consumatori altoatesini un servizio conciliativo online gratuito grazie all'organismo ADR/ODR Conciliareonline.it. Il 1 maggio 2016 Conciliareonline.it apriva i battenti online, dando vita ad un nuovo ed innovativo capitolo in ambito di procedure conciliative tra consumatori e imprese.

I risultati sono stati inaspettati e incoraggianti per uno strumento nuovo e che ancora molti non conoscono. Ben 60 procedure conciliative sono state trattate da Conciliareonline.it nel suo primo anno di attività. Di queste procedure conciliative il 38% ha avuto esito positivo, il 42% ha avuto esito negativo, l'8% è stato chiuso per incompetenza ed il 12% è ancora pendente. Nel 27% delle procedure conciliative trattate una delle parti era residente e/o stabilita in un altro stato membro dell'Unione Europea (Germania, Austria, Olanda, Lettonia, Francia, Belgio, Svezia, Finlandia, Spagna e Gran Bretagna). Nel 2016 Conciliareonline.it, oltre alle procedure conciliative trattate, ha fornito informazioni sulla normativa vigente in ambito di e-commerce a ben 205 tra consumatori ed imprese.

Grande conferma anche per la “Best Practice” attivata dal CTCU e dalla Camera di commercio di Bolzano che può vantare un 75% di procedure conciliative positive a fronte di un 25% di negative. Visti gli ottimi risultati della collaborazione, recentemente la Giunta della Camera di commercio ha deliberato di rinnovare l’accordo con il CTCU. La conciliatrice di Conciliareonline.it, Sara Allegrini dice: “Il dato è incoraggiante, la collaborazione è ancora nuova, ma funziona. Si tratta di un nuovo strumento che sempre più imprese altoatesine scelgono e che sempre più consumatori utilizzano, poiché percepito da entrambe le parti come sicuro, facile, veloce, gratuito e soprattutto equo.” Ivo Morelato, segretario della Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Bolzano, aggiunge: ”Siamo sempre disponibili a fornire alle imprese ed ai consumatori nuovi mezzi di risoluzione alternativa delle controversie per supportare ed incentivare un corretto andamento del mercato dell'e-commerce,

nonché un suo contestuale incremento e sviluppo”.

Negli acquisti online è fondamentale l'affidamento del consumatore, poiché spesso il negozio fisico, se c'è, è molto lontano e se sorgono problemi post vendita spesso non si sa a chi rivolgersi. Tali circostanze scoraggiano i consumatori ad acquistare online. Conciliareonline.it consente alle aziende che lo scelgono di poter fornire al consumatore la sicurezza che gli manca per comperare online senza timore. La rinnovata fiducia del consumatore ben può trasformarsi anche in un aumento delle vendite online per le imprese che scelgono un organismo ADR di consumo.

Per ulteriori informazioni:
www.conciliareonline.it, info@conciliareonline.it, tel. 0471/941466
Dott. Ivo Morelato, morelato@camcom.bz.it, tel. 0471/ 945629