



DEVI RESTITUIRE UN ACQUISTO EFFETTUATO ONLINE?

FAI VALERE I TUOI DIRITTI.



«Ciao, mi chiamo Maria. Faccio sempre i miei acquisti online. Spesso sono più convenienti, c'è più scelta e trovo comodo il servizio di consegna a domicilio.»

53%

Consumatori che effettuano acquisti online.

112 miliardi di EUR

Importo totale speso dai consumatori online nel 2012.

Prodotti acquistati online dai consumatori



32% Viaggi e soluzioni per le vacanze



32% Abbigliamento e articoli sportivi



23% Libri, riviste e materiali e-learning



«Poco tempo fa ho acquistato online una giacca. Quando l'ho ricevuta a casa, mi sono resa conto che il colore era diverso da come lo immaginavo.»

15%

Consumatori che non effettuano acquisti online perché:

- Temono che la merce non arrivi in buone condizioni.
- Pensano di non poterla restituire facilmente.
- Non sanno di essere tutelati in caso di problemi.



«Temevo di non poterla restituire.»



«Poi ho scoperto che avevo 14 giorni di tempo per restituire l'acquisto, senza altre condizioni!»

31%

Consumatori non a conoscenza del fatto che è possibile restituire la merce acquistata online e ottenere un rimborso completo.

Nota: nella maggior parte dei casi le spese di spedizione della merce resa sono a carico del consumatore.

CONOSCERE I TUOI DIRITTI



TAGLIA SBAGLIATA?

A partire dal 13 giugno 2014, ogni consumatore ha 14 giorni di tempo per restituire la merce acquistata online, senza dover fornire alcuna spiegazione, in qualsiasi paese UE.

Per saperne di più visita youreurope.eu

Fai valere i tuoi diritti

#EU4Consumers

Fonti:

Flash Eurobarometro 358, Atteggiamento dei consumatori nei confronti del commercio transfrontaliero e della tutela dei consumatori (2013)
Previsioni di crescita delle vendite dei prodotti al dettaglio dal 2012 al 2017
Speciale Eurobarometro 342, Conferimento di responsabilità ai consumatori (2011)
Comunicato stampa di Eurostat, 15 ottobre 2013