

Ripresa nei consumi e crescita del commercio elettronico

Il quadro sui beni di consumo appena pubblicato dalla Commissione europea indica un chiaro recupero del consumo in quasi tutti i paesi dell'UE dopo il brusco calo registrato nel 2009. Si allarga il divario tra il commercio elettronico nazionale e quello transfrontaliero, nonostante le evidenti potenzialità degli acquisti transfrontalieri in termini di scelta e di risparmio. I consumatori si sentono più sicuri a fare acquisti transfrontalieri una volta rotto il ghiaccio e fatto un primo acquisto all'estero.

L'indice (http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_en.htm#5CMS) rivela che la maggior parte dei paesi ha raggiunto o superato i livelli di consumo del 2008. I paesi che presentano le migliori condizioni sono Regno Unito, Irlanda, Lussemburgo, Austria, Finlandia, Paesi Bassi, Italia, Danimarca, Germania, Belgio e Svezia, che superano tutti la media UE.

John Dalli, Commissario europeo per la salute e i consumatori, ha affermato: "Desidero lodare tutti gli Stati che hanno continuato ad investire in un contesto qualitativamente valido nell'interesse dei consumatori in questi tempi difficili. Siamo arrivati ad una svolta: la fiducia dei consumatori dell'UE nelle istituzioni consumeristiche inizia a ritornare ai livelli precedenti".

Continua in particolare la crescita del commercio elettronico nazionale: nel 2010 il 36% dei consumatori UE ha fatto acquisti on line da venditori nazionali (rispetto al 34% nel 2009). Il commercio elettronico transfrontaliero continua però a registrare una crescita lenta (9% nel 2010 rispetto all'8% nel 2009) nonostante i chiari vantaggi che esso offre in termini di risparmi e di scelte come è indicato negli studi precedenti. Bisogna intensificare gli sforzi per raggiungere l'obiettivo dell'Agenda digitale europea, il 20% entro il 2015.

Le percezioni dei consumatori sembrano essere un importante ostacolo al commercio elettronico transfrontaliero. Tra i consumatori che non hanno effettuato un acquisto transfrontaliero a distanza, il 62% è timoroso di essere frodato e truffato, il 59% evoca preoccupazioni su cosa fare se si presentano problemi, e il 49% è scoraggiato dai previsti problemi in termini di consegna.

In realtà, il commercio elettronico transfrontaliero sembra essere almeno altrettanto affidabile del commercio elettronico nazionale se non addirittura di più: soltanto il 16% degli acquisti transfrontalieri ha subito ritardi, contro il 18% per gli acquisti nazionali, e il prodotto non è arrivato nel 5% dei casi transfrontalieri (6% in patria). Occorre quindi un'informazione più efficace sulle consulenze transfrontaliere esistenti e sui meccanismi che servono a far applicare la legge e ad ottenere riparazione. Tra essi vi sono la rete di cooperazione per la tutela dei consumatori (rete CPC) e i centri europei dei consumatori che forniscono aiuto e consulenze gratuite ai consumatori che fanno acquisti nel mercato unico. Ma importanti ostacoli al commercio elettronico transfrontaliero esistono sul lato dell'offerta. La proporzione di dettaglianti che vendono in altri paesi dell'UE è scesa al 22% nel 2010 dal 25% di un anno prima. Nel 2009 sia il reddito disponibile sia i consumi familiari si sono ridotti nella maggior parte dei paesi dell'UE. Ci sono ancora grandi differenze nell'UE per quanto concerne la capacità dei consumatori di permettersi beni e servizi tenendo conto sia dei redditi medi che dei livelli dei prezzi.



Matteo Fornara
Rappresentanza a Milano della Commissione Europea
15 marzo 2011