

Più sicuro per i consumatori l'acquisto di biglietti on line

Il rischio di doversi pentire amaramente dell'acquisto su Internet di biglietti per concerti ed eventi sportivi è ora molto minore grazie all'offensiva condotta contro siti che vendevano biglietti per eventi inesistenti o che non fornivano informazioni sull'eventuale rimborso del biglietto in caso di cancellazione dell'evento. L'88% dei siti che vendono biglietti per eventi sportivi o culturali e che sono stati controllati è risultato in regola con le norme UE di tutela dei consumatori. Un anno fa erano solo il 40%.

Le indagini nel quadro di un'operazione "pulizia", coordinate dall'UE, sono state avviate a settembre 2010 dalle autorità nazionali di tutti gli Stati membri dell'UE, della Norvegia e dell'Islanda. Tra i problemi identificati più spesso ci sono quelli legati a informazioni incomplete o fuorvianti sul prezzo dei biglietti, clausole inique, informazioni incomplete o fuorvianti sul venditore. I siti si sono messi in regola con la normativa, in genere volontariamente, ma in alcuni casi sono state inflitte sanzioni.

Le autorità nazionali continueranno ad occuparsi dei casi non ancora risolti. Per i casi transfrontalieri, sono in contatto con le rispettive controparti di altri paesi. Le indagini condotte in tutta l'UE continueranno: una nuova operazione "pulizia" è in preparazione e ulteriori azioni congiunte sono previste per il 2012.

Un'operazione "pulizia" è un'azione di controllo, guidata dall'UE e realizzata dalle autorità di controllo nazionali. Gli Stati UE effettuano simultaneamente controlli coordinati per individuare violazioni delle leggi a tutela dei consumatori in un settore particolare. Interrogano gli operatori sulle sospette irregolarità e chiedono loro di mettersi in regola. Le autorità di controllo di tutta Europa hanno esaminato la conformità alla legislazione UE che tutela i consumatori dei siti che vendono biglietti per eventi culturali e sportivi. Sono stati controllati 414 siti, dopodiché le autorità nazionali hanno continuato a monitorare i siti problematici, chiedendo azioni correttive e imponendo sanzioni, se necessario.

Nel 2009, circa il 35% dei consumatori dell'UE che avevano fatto acquisti on line aveva acquistato biglietti per un evento culturale o sportivo. Questa tendenza si traduce in migliori affari e in una scelta più ampia per molti acquirenti. Una delle conseguenze è però anche un numero elevato di reclami dei consumatori in questa categoria di prodotti. Il 30% dei reclami sugli acquisti on line presentati ai Centri europei dei consumatori riguarda i servizi ricreativi e culturali, larga parte dei quali è costituita dagli eventi culturali e sportivi.

Matteo Fornara e Cintia Dantas

Rappresentanza a Milano della Commissione Europea

4 ottobre 2011