



UNC
CONSUMATORI.IT

E-COMMERCE: poca trasparenza nei siti di elettrodomestici rigenerati/ricondizionati

27 Maggio 2019

Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori

Unc in collaborazione con APPLiA Italia presenta un'indagine sui prodotti ricondizionati/rigenerati. A confronto 14 siti che vendono e promuovono elettrodomestici.

Milano, 27 maggio 2019 - “Un quadro informativo tra luci e ombre, con alcuni significativi punti deboli nella trasparenza verso i consumatori” con queste parole Massimiliano Dona, Presidente di Unione Nazionale Consumatori, presenta l'indagine svolta tra gennaio-aprile del 2019 sui 14 siti internet che promuovono e/o vendono elettrodomestici rigenerati/ricondizionati.

L'iniziativa realizzata da UNC, in collaborazione con **APPLiA Italia**, ha interessato piccoli e grandi elettrodomestici, apparecchi d'informatica e di high-tech. Sono stati oggetto dell'indagine i seguenti 14 siti internet: **Amazon Renewed, Astelav, Back Market, Centro Elettrodomestici Ricondizionati, Cycleon-Recare - Returne to Value, Elettro Discount, Ebay, Eprice, Evoluzione Casa, Mediamarket, Mondo Affari, Solo Stocks, Subito.it, WireShop.**

Si precisa, inoltre, che alcuni operatori (come **Back Market, Ebay** e **Subito.it**) operano come intermediari; **Elettro Discount** opera come drop shipping;

L'analisi, muovendo dalle segnalazioni pervenute agli sportelli di assistenza dell'Unione Nazionale Consumatori, si è focalizzata esclusivamente sulla relazione di consumo, cioè quella “*business to consumer*” (c.d. “B2C”), per cui non sono stati presi in considerazione gli operatori del mercato B2B (**Cycleon-Recare - Returne to Value** e **Solo Stocks**).

Per alcuni siti sono emerse criticità che i legali di UNC riassumono così:

- mancata e/o generica indicazione del soggetto ricondizionatore, degli interventi effettuati e delle caratteristiche delle componenti utilizzate nel processo di ricondizionamento
- mancata e/o generica indicazione di eventuali difetti estetici
- presenza di clausole vessatorie come quelle inerenti al foro del consumatore o il

diritto applicabile

- mancata e/o generica informativa riguardante l'applicazione di garanzie post vendita
- ostacoli al legittimo esercizio del diritto di recesso del consumatore
- esclusione di responsabilità in caso di danni al prodotto intervenuti durante il trasporto
- mancata indicazione delle informazioni circa la piattaforma ODR (Online Dispute Regulation) e delle modalità di risoluzione alternativa delle controversie ai sensi del Regolamento UE n. 524/2013 e il D.Lgs. n. 130/

*“In generale -commenta l'avvocato Dona- ci sembra di poter giudicare un quadro tra luci e ombre: sono particolarmente allarmanti alcune carenze informative sull'identità del soggetto che ha effettuato gli interventi sui prodotti o sui canali per ottenere un contatto con il venditore; solo una parte dei siti internet esaminati risulta sufficientemente trasparente e rispettosa della normativa di consumo. In particolare, notiamo una certa riluttanza degli operatori ad illustrare ai consumatori cosa si intende per prodotto ricondizionato/rigenerato (ad esempio, non è quasi mai spiegata la natura dell'intervento al quale è sottoposto il prodotto e questa circostanza può incidere sulla sicurezza stessa del prodotto oltre che sulla classe energetica). Tutti aspetti che abbiamo evidenziato nell'**infografica** pubblicata sul nostro sito www.consumatori.it. I casi più gravi riscontrati dai nostri legali saranno oggetto di una segnalazione all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.”*

“Le criticità emerse dall'indagine realizzata in collaborazione con UNC non ci sorprendono” afferma Manuela Soffientini Presidente APPLiA Italia. *“La legislazione in materia è carente e confusa: il DM 140/2016 infatti non regola in modo chiaro ed esaustivo il tema del ricondizionamento a discapito della sicurezza del consumatore e della trasparenza del mercato. È necessario certificare innanzitutto l'identità dei soggetti ricondizionatori, definire le regole secondo cui operano e le loro responsabilità sugli interventi effettuati. Il tema delle garanzie post vendita ed una effettiva sorveglianza del mercato sono ulteriori aspetti fondamentali”.*

APPLiA Italia è da tempo impegnata sulla corretta applicazione dei principi dell'economia circolare; anche per questo ha ripetutamente richiesto agli organi competenti di fare chiarezza sul tema del ricondizionato affinché tale processo possa essere attuato nel pieno rispetto delle norme di prodotto e ambientali.