

## **9 utenti su 10 non sono correttamente informati sui propri diritti in qualità di consumatori**

- **La percentuale di consumatori che non conoscono i propri diritti è cresciuta del 17% in due anni**
- **L'ignoranza di questi diritti implica che l'89% dei consumatori non intraprende alcuna azione per difenderli**

**Marzo 2018.** [Tiendeo.it](http://Tiendeo.it), il portale leader per le offerte e i cataloghi geolocalizzati, ha condotto un'indagine tra i suoi utenti con l'obiettivo di scoprire il livello di consapevolezza dei consumatori riguardo ai propri diritti.

Secondo l'ultimo rapporto digitale 2018 di We Are Social, nonostante il fatto che solamente il 23% della popolazione mondiale acquisti attraverso internet, il numero di utenti che utilizzano l'e-commerce è aumentato dell'8% nell'ultimo anno, e lo ha fatto costantemente negli ultimi anni. Per questo motivo, lo sviluppo del canale online come scenario di acquisto rappresenta una nuova sfida nella protezione dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Secondo i dati dell'indagine condotta da Tiendeo.it, l'89% degli utenti non viene correttamente informato sui propri diritti in qualità di consumatori. Questa cifra rappresenta un aumento del 17% rispetto al 2016, quando il 76% dei consumatori ha espresso la propria ignoranza in relazione alla legislazione correlata.

### **Maggiore è la mancanza di conoscenza, minore è la capacità di reclamare**

Lo studio di Tiendeo.it sottolinea che la mancanza di conoscenza dei diritti dei consumatori fa sì che gli utenti facciano meno reclami contro prodotti o servizi insoddisfacenti. Solo il 34% dei partecipanti all'indagine indica di agire in questo tipo di situazione, il che rivelerebbe che questa percentuale è diminuita del 26% dal 2016.

L'ignoranza della legislazione è il motivo principale dell'inazione per metà dei consumatori, il che metterebbe in evidenza il danno causato dalla mancanza di informazioni per una corretta difesa dei diritti in qualità di consumatori. D'altra parte, 1 utente su 3 sottolinea la sfiducia nell'efficacia di questi reclami come principale causa di questa inazione.

### **Internet, la principale fonte di informazione sui diritti dei consumatori**



Sebbene solamente 1 consumatore su 10 affermi di essere pienamente informato dei propri diritti in qualità di utente, la tendenza generale è che internet sia il canale fondamentale. Il 42% dei partecipanti all'indagine di Tiendeo.it utilizza vari strumenti online (pagine web, profili specializzati sui social networks, ecc.) per conoscere i diversi aspetti della tutela del consumatore.

D'altra parte, solamente un terzo della popolazione decide di intraprendere qualche tipo di azione per proteggere i propri diritti in qualità di consumatori contro i fornitori di prodotti e servizi. In questo senso, le stesse imprese sono le principali destinatarie di questi reclami e i principali arbitri di quest'ultime, al posto dell'intermediazione da parte delle competenti autorità governative. Il 60% dei consumatori cerca i canali di assistenza propri dei retailers quando ha bisogno della riparazione di un prodotto o di reclamare per un servizio insoddisfacente. In questo senso, questa cifra rappresenta un incremento del 78% rispetto al 2016, il che evidenzia il coinvolgimento dei marchi nella tutela dei diritti dei consumatori.