
UNA NORMA A GARANZIA DEI CONSUMATORI

La globalizzazione e la diffusione del commercio elettronico hanno modificato le abitudini di molti consumatori, dal momento che esiste una gamma sempre più vasta di prodotti in vendita con la possibilità di riceverli comodamente a casa o in ufficio. Il commercio elettronico e la vendita al dettaglio definiscono così il valore delle esportazioni di merci annue a livello mondiale, che corrisponde a circa 20 trilioni di dollari.



Ma purtroppo non è tutto oro quel che luccica, dal momento che a questa impennata delle vendite non sempre si abbina la produzione di prodotti all'altezza delle aspettative e non sempre le procedure di reso risultano facili e risolutive. È frequente, infatti, la distribuzione di prodotti difettosi, con prestazioni scadenti o di scarsa qualità.

Per limitare questi inconvenienti, è stata sviluppata la norma ISO 22059 dal titolo “*Guidelines on consumer warranties/guarantee*” che ha come scopo principale quello di tutelare la clientela, rafforzando la fiducia nei produttori e in tutti coloro che partecipano alla filiera. Nella norma vengono infatti specificati gli elementi necessari affinché la garanzia al consumatore incontri la soddisfazione del pubblico, richiedendo, ad esempio, che la sua durata sia specificatamente indicata e che ne venga dichiarata l'ampiezza, ovvero che cosa essa copra o meno. La norma prevede inoltre che vengano indicate le azioni correttive da intraprendere quando si riscontra un prodotto difettoso.

Le garanzie nei confronti dei consumatori variano da Paese a Paese e con la ISO 22059 è stata elaborato un livello di protezione minimo accettabile per tutti.

Francesco Bennardis
Quality Italia Srl

Immagine tratta dal web

