

E-COMMERCE

Guida pratica agli acquisti online

Lo shopping **online** è ormai un'abitudine per molti **consumatori**.
Ma come fare per acquistare in modo davvero **sicuro** ed **economico**?
Seguendo questi **consigli**, frutto dell'attività di **assistenza** ai soci dell'Unione Nazionale Consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

La fiducia dei consumatori nello shopping su internet

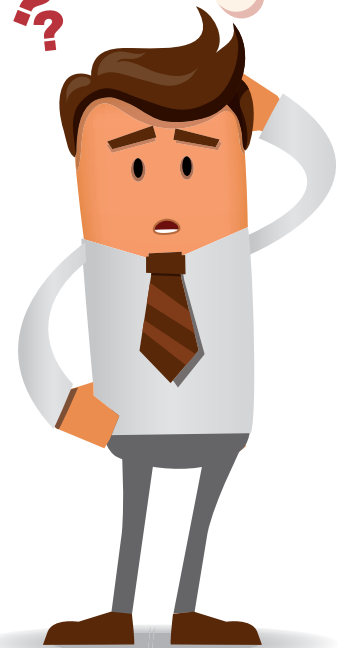


MASSIMILIANO DONA
Presidente Unione Nazionale Consumatori

 @massidona



??



“Gli acquisti su internet si possono fare dal divano di casa, ma questo non vuol dire che non esistano regole: anzi, la protezione del Codice del consumo è persino più forte quando facciamo shopping online”

Internet ha introdotto cambiamenti rivoluzionari nel modo di fare acquisti: cresce il numero degli operatori che utilizzano il web per vendere prodotti o servizi e cambiano velocemente il marketing e la pubblicità. In sintesi potremmo dire che si modifica l'intero paradigma della relazione tra imprese e consumatori.

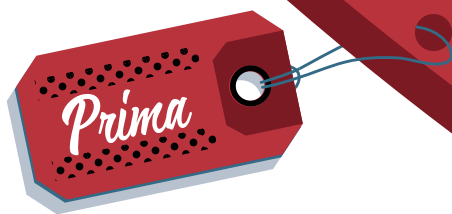
In questo contesto, l'Unione Nazionale Consumatori (UNC), la prima storica associazione riconosciuta in Italia, ha realizzato una "Guida pratica agli acquisti online" con i consigli per accrescere la fiducia dei consumatori.

Al giorno d'oggi l'e-commerce rappresenta per le aziende una grande opportunità di sviluppo, ma dobbiamo ricordare

che il venditore online è tenuto al rispetto del Codice del consumo tanto nella fase pre-negoziale come in quella di esecuzione del contratto e, infine, nel post-vendita.

Ecco perché questa guida è organizzata in tre parti (prima, durante e dopo) allo scopo di favorire la lettura dei nostri consigli che sono il frutto dell'esperienza dello "sportello e-commerce" di UNC che gestisce migliaia di reclami ogni anno.

In conclusione vorrei ringraziare i Presidenti dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Garante per la protezione dei dati personali e il Direttore della Polizia Postale per il supporto dato a questa iniziativa.



Quanto è importante informarsi prima di acquistare online?

Come accade nella vita reale con i negozi tradizionali, anche online è molto importante scegliere con cura il “luogo” dove fare acquisti. La principale caratteristica che deve avere il sito di e-commerce riguarda il rispetto degli obblighi informativi stabiliti dalla legge. Quindi tanto più il sito è completo, tanto più è affidabile perché, è bene ricordarlo, le informazioni servono al cliente per valutare al meglio l'affare. In questo senso è fatto divieto di diffondere informazioni false o comunque non veritiere.

Quali regole valgono per i contratti stipulati su internet?

Talvolta siamo portati a dimenticarlo, ma ai contratti su internet sono applicabili le regole generali dei contratti di consumo. Ad esempio in materia di clausole vessatorie: in sostanza sono “nulle” tutte le clausole che comportano un significativo squilibrio in danno del consumatore (anche se specificamente approvate, magari barrando una casella). Solo a titolo di esempio, quindi, sono vessatorie le clausole di esonero della responsabilità del venditore in caso di invio di un prodotto diverso da quello ordinato o nel caso di “difetto” del bene acquistato.



Quali tutele nel caso di recesso del contratto?

Tra i capisaldi della protezione dei consumatori su internet ricordiamo il diritto di recesso, cioè il termine offerto all'acquirente per sciogliersi dal contratto senza necessità di fornire alcuna motivazione. Il cosiddetto diritto di “ripensamento” è ora di 14 giorni, mentre in passato era di 10 giorni. Dopo il recesso il professionista deve rimborsare tutti i pagamenti ricevuti ed è nulla ogni clausola che ponga limiti a detto rimborso. Il consumatore, invece, sempre entro 14 giorni dalla comunicazione del recesso, deve rispedire il bene al professionista e questi costi saranno gli unici a suo carico.

Quali garanzie valgono per i prodotti acquistati online?

Un ragionamento analogo a quello fatto fin qui ci porta a ricordare che la normativa sulla “garanzia” vale anche per l'e-commerce: in caso di difetto che si manifesti entro il termine di 2 anni dalla consegna del bene, il consumatore ha diritto alla riparazione o alla sostituzione, ovvero a una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto. Va ricordato che questi interventi devono sempre essere gratuiti. La garanzia vale anche per i beni usati (a condizione naturalmente che siano messi in vendita da un soggetto professionale) ma, in questo caso, le parti possono ridurre la durata della garanzia a 1 anno.



E-Commerce, istruzioni per l'uso



Come comportarsi di fronte a offerte “troppo” vantaggiose?

La prima regola degli acquisti online resta quella di non farsi prendere dalla fretta: diffidare da offerte troppo vantaggiose o da quelle che sembrano scadere di lì a poco. Sono tutte tecniche adottate dai venditori per farci perdere la lucidità. Invece è meglio confrontare sempre più siti di e-commerce per trovare il prezzo più conveniente.

Come controllare la reputazione del venditore?

È buona norma leggere i feedback che i venditori hanno ricevuto e vedere se ci sono dei riscontri negativi. Tuttavia non mancano casi di recensioni “fraudolente”, quindi è consigliabile leggere più recensioni su diversi siti per attenuare il rischio di essere ingannati.

Esistono siti certificati per l'acquisto online?

Da un punto di vista di sicurezza informatica alcune pagine sono protette da sistemi internazionali come SSL e SET: sono riconoscibili dal simbolo di un lucchetto chiuso nella barra di indirizzo. Per quanto riguarda l'affidabilità della vendita è più difficile, ma possiamo affidarci a quelli che aderiscono a Netcomm (Consorzio del commercio elettronico, www.consorzionetcomm.it) ed espongono il sigillo che attesta il loro impegno a rispettare tutti gli obblighi di legge e a fornire un servizio di qualità.

Il prezzo deve essere tutto compreso?

La legge impone a chi vende online di indicare il prezzo “totale” dei beni o dei servizi, comprensivo delle imposte. Anche le spese di spedizione devono essere preventivamente segnalate e, persino nel caso in cui non siano calcolabili in anticipo, va sempre fornita l'indicazione che potranno essere addebitate al consumatore. In ogni caso un buon consiglio è di verificare il costo nella schermata finale, quella del pagamento.

Quali sono le informazioni che un sito deve fornire?

Il Codice del consumo elenca gli obblighi informativi che ogni sito internet deve rispettare. Per esempio, il consumatore deve essere necessariamente informato sulle caratteristiche essenziali di beni/servizi messi in vendita, sull'identità del commerciante ma anche sull'indirizzo, numero di telefono e altri elementi utili a contattare il venditore.

**“Il venditore mi aveva addebitato costi non indicati nella schermata iniziale: credevo di dover pagare, ma poi mi sono rivolta agli esperti di UNC e ho ottenuto il rimborso che mi spettava”
- Antonia, Roma -**





Che forma ha il contratto online?

La stipula del contratto online è ormai un passaggio estremamente semplificato che si perfeziona solitamente attraverso la sottoscrizione del form che descrive l'ordine: sono i cosiddetti contratti "point and click" la cui validità è riconosciuta dal Codice del consumo che prevede però l'obbligo per il venditore di garantire, in capo al consumatore, la consapevolezza che l'ultimo click implicherà l'obbligo di pagare. È proprio per questo che il sito deve riportare in modo facilmente leggibile le parole "ordine con obbligo di pagare" (o una formulazione simile nell'immediata prossimità della conferma dell'ordine di acquisto). Una volta ricevuto l'ordine, il venditore è obbligato a inviare all'acquirente l'avviso di ricevimento dell'ordine e un riepilogo delle condizioni applicabili al contratto unitamente alle informazioni relative alle caratteristiche essenziali del bene o del servizio, l'indicazione del prezzo, delle modalità per esercitare il diritto di recesso, dei costi di consegna e dei tributi eventualmente applicabili.

C'è il rischio di pagare più di quanto si pensava?

Occorre sempre fare attenzione al prezzo finale del prodotto o del servizio che si sta per acquistare. Spesso, infatti, durante l'operazione su internet scopriamo, solo all'ultima schermata, che il prezzo è lievitato rispetto a quello iniziale (con l'aggiunta di spese di spedizione, tasse o altri costi inattesi dovuti all'uso della carta di credito). È bene sapere che questi ultimi, per legge, non devono essere mai applicati.

Tra i metodi di pagamento online, qual è il più affidabile?

Ogni metodo di pagamento ha dei "pro" e dei "contro" da valutare: dal punto di vista della sicurezza, le carte sono lo strumento più sicuro, mentre è sconsigliabile pagare con bonifico bancario perché, contrariamente a quello che in molti pensano, non è un pagamento rintracciabile. Per quanto riguarda le carte, ne esistono di vari tipi: la carta di credito, ad esempio, è il sistema più tradizionale ma è necessariamente collegata a un conto corrente e potrebbe riservare qualche sorpresa qualora incappassimo in un sito fraudolento. Diversamente, la carta prepagata in caso di clonazione garantisce di limitare il danno all'importo ricaricato; ha però un costo sia di attivazione sia di ricarica. Esistono poi altri strumenti di pagamento come PayPal che consente di inviare e ricevere pagamenti via mail con il vantaggio di non dover condividere i dati della propria carta. Infine, si può ricorrere al contrassegno che però non dà garanzie aggiuntive (quando il pacco arriva non possiamo aprirlo prima di pagare).



“Ho trovato su un sito una giacca di un brand famoso, ma quando l’ho ricevuta a casa mi sono accorto che era un prodotto contraffatto. Gli esperti di UNC mi hanno indicato la strada per avere il rimborso da parte della mia carta di credito”

- Luca, Venezia -



La garanzia post-vendita vale anche per gli acquisti effettuati sul web?

Come detto, per gli acquisti online valgono le stesse regole di un acquisto tradizionale, quindi il consumatore ha diritto alla garanzia prestata dal venditore (obbligatoria) e alla garanzia di buon funzionamento prestata dal produttore (facoltativa perché dipende da cosa è scritto nella documentazione che accompagna il prodotto). Per legge la garanzia vale per 2 anni dal momento della consegna, ma per essere fatta valere dobbiamo ricordare di denunciare il difetto per iscritto entro 2 mesi dalla scoperta del problema.

Il consumatore può avvalersi del diritto di recesso?

Certamente. Il diritto di recesso va però esercitato entro 14 giorni dalla data di consegna del prodotto o dalla sottoscrizione del contratto in caso di servizi. Per questo è bene conservare la scatola originale e non gettarla via: sarà utile per spedire indietro il prodotto e ottenere il rimborso del prezzo pagato.



“Ho acquistato online un regalo per mia moglie, ma il giorno del nostro anniversario di matrimonio il pacco non è arrivato a casa. Con pochi click sul sito di UNC ho ricevuto la consulenza e rescisso il contratto”
- Lorenzo, Milano -

E se il pacco non arriva?

Il pacco contenente il prodotto acquistato deve essere consegnato al cliente al massimo entro 30 giorni dall'ordine. Se così non fosse, si può recedere dal contratto. È sempre bene stampare una copia dell'ordine e della pagina contenente l'offerta e conservare i documenti in caso di future contestazioni. Per le consegne più veloci potrebbero essere previste delle spese extra, ma l'importante è che siano ben spiegate al momento dell'acquisto.

È vero che il prezzo cambia in base a come ci si collega a internet?

Può capitare: incrociando i dati su posizionamento (centro città o periferia ad esempio), uso di un certo dispositivo elettronico (un tablet nuovo di zecca o un vecchio smartphone) e sistema operativo, gli algoritmi dei siti sono in grado di capire quanto un consumatore è in grado di spendere. Per questo è sempre utile navigare da diversi dispositivi (da casa, dall'ufficio, etc.) e anche tenere d'occhio la fascia oraria in cui si decide di fare l'acquisto: il costo dei voli, ad esempio, è maggiore dal lunedì al venerdì poiché si suppone che il viaggio sia per motivi di lavoro; il prezzo tende invece a diminuire nel week end, quando è più probabile che si viaggi per un'esigenza familiare.





Giovanni Pitruzzella

Presidente dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato

www.agcm.it

Una delle componenti più fruttuose dell'economia digitale è costituita dall'e-commerce che consente alle imprese di raggiungere nuovi clienti e allarga le possibilità di scelta dei consumatori.

Accanto alle opportunità, l'e-commerce porta con sé anche nuove insidie per i consumatori perché chi acquista online si trova davanti a modalità a cui non è abituato, perché è esposto a forti stimoli emozionali e informazioni ingannevoli. Ecco perché per l'Autorità l'intervento a tutela del consumatore nei nuovi mercati digitali costituisce una priorità.



Angelo Marcello Cardani

Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

www.agcom.it

Il commercio elettronico costituisce una delle chiavi di volta del processo di consolidamento del mercato unico digitale, come chiariscono molto bene i documenti UE. Per il suo successo abbiamo bisogno di una cornice armonizzata di regole. Si tratta di abbattere barriere normative e strozzature di sistema e rimuovere perduranti resistenze di ordine culturale, ma, al contempo, di assicurare massima trasparenza alle transazioni, in un contesto di diritti e garanzie a difesa del consumatore, della sua fiducia, della sua libera scelta, della sua piena facoltà di orientarsi, scegliere, recedere.



Antonello Soro

Garante per la protezione dei dati personali

www.garanteprivacy.it

L'e-commerce rappresenta una grande opportunità per i consumatori. Ma è nel mondo dello shopping online, così come nei social network e nei motori di ricerca, che si realizzano le tecniche più raffinate e invasive di profilazione in grado di condizionare scelte e opinioni. Per questo è importante sviluppare consapevolezza negli utenti e metterli in grado di decidere in maniera libera e responsabile. Dal maggio 2018, poi, il nuovo Regolamento UE sulla privacy aumenterà le tutele per i consumatori, coniugando i diritti delle persone con le esigenze delle imprese, del mercato e dell'innovazione.



Nunzia Ciardi

Direttore Servizio Polizia Postale e delle Comunicazioni

www.commissariatodips.it

Fare acquisti online è ormai alla portata di molti con tanti vantaggi ma, un po' come accade nel commercio tradizionale, è necessario individuare un venditore affidabile e adottare alcune cautele tanto in fase preliminare, leggendo con attenzione tutte le informazioni, tanto al momento del pagamento, scegliendo accuratamente lo strumento più adatto alle transazioni online. Come Polizia Postale vigiliamo anche sul commercio online e riteniamo importante sottolineare quanto sia fondamentale attivare un comportamento 'consapevole', soprattutto per quel che riguarda la cessione dei nostri dati personali e finanziari.

Parola alle Autorità



1

Acquista solo su siti protetti da sistemi di sicurezza (riconoscibili dal simbolo di un lucchetto chiuso nella barra di indirizzo) o con sigillo Netcomm.

2

Confronta le varie offerte prima di procedere all'acquisto. Cerca online maggiori dettagli sulla reputazione del venditore.

3

Non farti prendere dalla fretta: molti siti giocano su una comunicazione emotiva, non è il caso di farsi condizionare.

4

Diffida dalle offerte estremamente vantaggiose, potrebbero essere siti che "giocano" con l'Iva o che mettono in vendita merce di incerta provenienza.

5

Non farti attrarre dallo sconto: chiediti sempre se stai acquistando quello di cui hai realmente bisogno.



6

Verifica sempre il prezzo finale: deve essere comprensivo di spese di spedizione e altri costi aggiuntivi.

7

Controlla la data di consegna in modo da essere sicuro che il tuo acquisto arrivi per tempo o che ti venga recapitato quando sei a casa.

8

Stampa sempre una copia dell'ordine e della pagina contenente l'offerta e conserva i documenti in caso di future contestazioni.

9

Scegli pagamenti con carta di credito prepagata o PayPal. Evita il bonifico e non comunicare le password e altri dati personali via email.

10

Ricordati che per gli acquisti online vale il diritto di recesso da esercitare entro 14 giorni dalla data di consegna del prodotto.

Sportello E-Commerce

Hai bisogno di aiuto? Rivolgiti ai nostri esperti. Verrai contattato entro 48 ore.
<https://www.consumatori.it/sportello-e-commerce/>