

E@SY COMMERCE

COME ACQUISTARE IN RETE CON FACILITÀ E SICUREZZA



INDICE DEL MANUALE

1. CHE COS'È L'ECommerce	pag. 3
2. DOVE ACQUISTARE ONLINE	pag. 6
3. I SITI DI VENDITA	pag. 9
4. COME SI COMPRA VIA INTERNET	pag. 11
5. IL PROCESSO DI ACQUISTO	pag. 13
6. GLI STRUMENTI DI PAGAMENTO	pag. 16
7. LA SPEDIZIONE E IL RITIRO DEI PRODOTTI	pag. 25
8. SODDISFATTI O RIMBORSATI	pag. 27
9. GLOSSARIO, LE PAROLE DELL'ECommerce	pag. 29
10. I SUGGERIMENTI DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	pag. 32

Le Associazioni dei Consumatori che hanno partecipato a questa iniziativa



Associazione Consumatori e Utenti
Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 MILANO
Tel. 02.66.15.411 - Fax 02.64.25.293
www.associazioneacu.org



Adiconsum
Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 ROMA
Tel. 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.0230
www.adiconsum.it



Adoc
Via Chiana, 87 - 00198 ROMA
Tel. 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11
www.adocnazionale.it



Adusbef
Via Farini, 62 - 00185 ROMA
Tel. 06.48.18.632 - Fax 06.47.45.314
www.adusbef.it



Altroconsumo
Via Valassina, 22 - 20159 MILANO
Tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88
www.altroconsumo.it



Arco
Via della Pietra, 29/D - 40135 BOLOGNA
Tel. 051.4123892 - Fax 051.4123892
www.arcoconsumatori.it



Assoconsumi
Via Lombardia, 40 - 00187 ROMA
Tel. 06.42.00.93.18 - Fax 06.42.00.93.22
www.asso-consumi.it



Assoutenti
Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma
Tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.13.49.98
www.assoutenti.it



Casa del Consumatore
Via Bobbio, 6 - 20144 MILANO
Tel. 02.76.31.68.09 - Fax 02.76.39.24.50
www.casadelconsumatore.it



Centro Tutela Consumatori e Utenti
Via Dodiciville, 2 - 39100 BOLZANO
Tel. 0471.97.55.97 - Fax 0471.97.99.14
www.centroconsumatori.it



Cittadinanzattiva
Via Cereate, 6 - 00183 ROMA
Tel. 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33
www.cittadinanzattiva.it



Codacons
Viale Mazzini, 73 - 00195 ROMA
Tel. 06.37.25.809 - Fax 06.37.01.709
www.codacons.it



Codici
Viale G. Marconi, 94 - 00146 ROMA
Tel. 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81
www.codici.org



Confconsumatori
Via G. Mazzini, 43 - 43121 PARMA
Tel. 0521.231846 - Fax 0521.28.52.17
www.confconsumatori.com



Federconsumatori
Via Palestro, 11 - 00185 ROMA
Tel. 06.42.02.07.55 - Fax 06.42.48.48.09
www.federconsumatori.it



Lega Consumatori
Via delle Orchidee, 4/a - 20147 MILANO
Tel. 02.48.30.36.59 - Fax 02.48.30.26.11
www.legaconsumatori.it



Movimento Consumatori
Via Piemonte, 39/a - 00187 ROMA
Tel. 06.48.80.053 - Fax 06.48.20.227
www.movimentoconsumatori.it

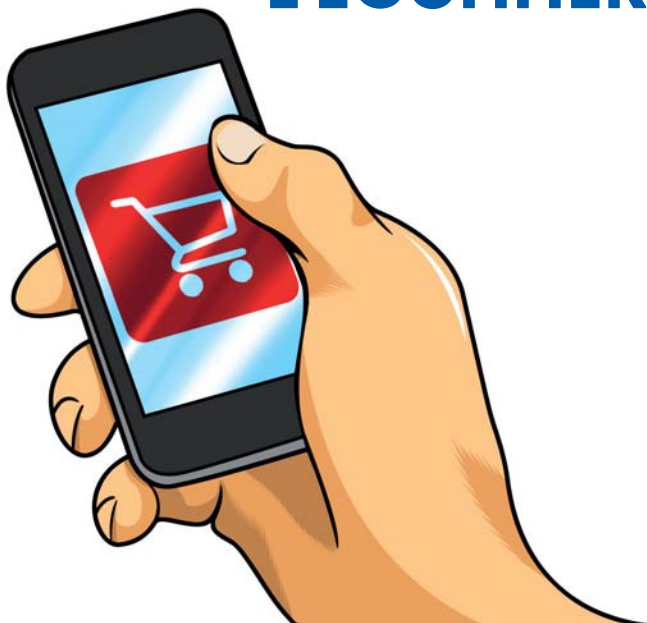


Movimento Difesa del Cittadino
Viale Carlo Felice, 103 - 00185 ROMA
Tel. 06.48.81.891 - Fax 06.48.20.227
www.mdc.it



Unione Nazionale Consumatori
Via Duilio, 13 - 00192 ROMA
Tel. 06.32.600.239 - Fax 06.32.34.616
www.consumatori.it

1. CHE COS'È L'E-COMMERCE



Il Commercio Elettronico nasce in Italia alla fine degli anni '90. La sua diffusione inizialmente è stata piuttosto lenta, soprattutto perché la rete Internet non era estesa come oggi e l'uso privato dei computer era ancora estremamente limitato (con i cellulari, inoltre, si poteva solo telefonare). La navigazione su Internet veniva effettuata prevalentemente dai luoghi di lavoro, pochi sapevano come navigare, molti erano scettici sull'utilità di questo mezzo di comunicazione che era già di gran moda negli Stati Uniti.

Ci sono voluti quasi dieci anni per diffondere capillarmente la rete telematica, i supporti elettronici e soprattutto, la cultura di Internet. Oggi sembra impossibile che se ne potesse fare a meno!

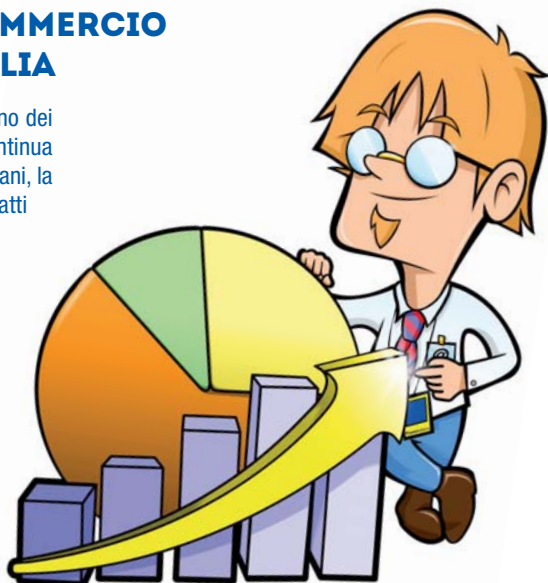
ACQUISTARE SU INTERNET

Con l'espressione inglese eCommerce, tradotta in italiano Commercio Elettronico, si intende qualunque transazione realizzata tramite Internet, avente come oggetto la vendita o l'acquisto di beni o servizi tra aziende, consumatori o istituzioni pubbliche. I beni e i servizi vengono ordinati tramite Internet, mentre il pagamento e la consegna possono essere realizzati sia online che offline.

COME CRESCE IL COMMERCIO ELETTRONICO IN ITALIA

Nel 2014 l'eCommerce risulta essere uno dei pochi settori economici in forte e continua espansione. Considerando solo i siti italiani, la crescita per quest'anno si attesta infatti intorno al 17% e non accenna a calare.

I settori che registrano un significativo aumento delle vendite online sono l'Abbigliamento, l'Elettronica, l'Editoria e soprattutto i Viaggi. Ben un italiano su 4 ha fatto almeno un acquisto online e le vendite effettuate tramite telefonino sono cresciute del 100%. Sono sempre di più, infatti, i siti realizzati per poter acquistare direttamente dal cellulare semplificando ulteriormente le procedure di acquisto.



QUALI VANTAGGI OFFRE

Comprare online offre molti vantaggi. Primo fra tutti quello di risparmiare tempo! Un negozio online è aperto 24 ore su 24 e anche il sabato e la domenica. Non è necessario prendere l'auto, affrontare la folla dei centri commerciali o sprecare una bella giornata di sole. Su Internet l'offerta è infinita e spesso più conveniente, ed è possibile confrontare i prezzi facilmente e valutare le opinioni di chi ha comprato il prodotto prima di voi. L'acquisto arriva direttamente a casa e potete pagarlo come preferite; se invece non vi soddisfa, avete diritto a cambiarlo oppure a farvelo rimborsare semplicemente rispeditendolo indietro. Alcuni siti consentono addirittura il reso gratuito, senza i costi di spedizione, fornendo fin da subito la confezione e le etichette pre-stampate per rispeditore indietro il pacco (vedi "Soddisfatti o rimborsati", pag. 27).



COME STA CAMBIANDO

Negli anni l'eCommerce si è trasformato, venendo sempre di più incontro ai bisogni degli utenti, rendendo l'esperienza della navigazione su un sito sempre più simile alla visita a un negozio fisico.

I prodotti vengono fotografati e descritti con grande cura e quasi sempre avrete accesso alle opinioni di chi ha già comprato prima di voi, che vi potranno aiutare a compiere la vostra scelta. Quasi tutti i siti offrono già le risposte a qualsiasi dubbio possiate avere nella procedura di acquisto (le cosiddette FAQ) e se questo non bastasse potrete facilmente fare ricorso all'assistenza telefonica o via mail (Customer Care), perché i siti sono fatti soprattutto di "persone" che potranno guidarvi sia nella scelta del prodotto che nel processo di acquisto. Infine, i migliori siti di Commercio Elettronico hanno fatto della "trasparenza" la loro arma vincente. Potrete sempre accedere alle Condizioni di Vendita e di Spedizione. I vostri dati sono protetti dalla legge sulla privacy e non possono essere usati in modo scorretto.



L'ECommerce OFFRE SEMPRE DI PIÙ ANCHE SERVIZI OFFLINE

Molti siti vi permetteranno di ritirare l'acquisto nel vostro negozio di fiducia oppure in specifici punti di ritiro (pick and pay) e pagarlo solo dopo averlo ricevuto anche in contanti. Potrete anche acquistare online un prodotto che avete visto in un negozio, in alcuni casi direttamente con il cellulare, saltando la coda alla cassa e facendovelo spedire direttamente a casa!

2. DOVE ACQUISTARE ONLINE

CERCARE I PRODOTTI SU INTERNET: I MOTORI DI RICERCA

Non hai mai comprato online? Cominciamo dall'inizio!

Il primo passo per effettuare un acquisto online consiste nel cercare su un motore di ricerca l'articolo che vi interessa. Basta inserire nella barra della ricerca il nome, la marca oppure genericamente il tipo di prodotto desiderato (ad esempio: frullatore a immersione, stivali da donna, agriturismo Puglia, ecc.) e il motore estrarrà un elenco di siti che contengono le parole con cui avete digitato la ricerca.

Nell'elenco trovato dal motore di ricerca non tutti i siti saranno di eCommerce: potrebbero essere anche solo dei Blog oppure dei siti che pubblicano informazioni o articoli. Sarà più facile trovare un elenco di siti di eCommerce se, quando digitate il prodotto cercato, inserite anche le parole "negozio online" o "vendita online".

Cliccando su ciascun elemento proposto dal motore di ricerca si apriranno i vari siti online: dei veri e propri negozi, come quelli sotto

casa dove siamo abituati a comprare. Proprio come per i negozi veri, potremo essere attratti da un sito piuttosto che da un altro, in base alla grafica, ai colori, alla semplicità di utilizzo o alle informazioni che ci offre.



COME SCEGLIERE IL SITO SU CUI COMPRARE?

Prima di decidere di affidarsi a un sito conviene verificare bene alcuni dettagli.

Tutti i siti sono tenuti a fornire chiaramente i dati societari: la ragione sociale, la partita IVA e le informazioni di contatto, in particolare un numero di telefono fisso, un indirizzo fisico e un indirizzo e-mail.

Cercate subito le informazioni di Pagamento e Spedizione; verificate, inoltre che il sito vi offra diverse possibilità di pagamento oltre alla carta di credito e descriva chiaramente tutte le Condizioni di Vendita, le Spese di Spedizione e la Procedura per i Resi e i Recessi.

Infine, provate a cercare su Internet o sul sito stesso il parere di altri consumatori che hanno già effettuato un acquisto. Di solito basta scrivere nella barra di ricerca del motore una frase tipo “Qualcuno ha già comprato sul sito ...?” per trovare Forum o Blog dove sono stati espressi i pareri dei consumatori. Se non doveste trovare nulla, può darsi dipenda dal fatto



che il sito è recente: in tal caso meglio aspettare a fare un acquisto per primi!

Non fidatevi dei prezzi stracciati! Per quanto su Internet sia possibile fare buoni affari, sono comunque prezzi proporzionati al valore del prodotto.

I SITI DEVONO FORNIRE CHIARAMENTE:

- I dati identificativi della società, compresa la partita IVA
- I contatti e-mail e/o telefonici del servizio clienti
- Informazioni relative ai prodotti o servizi offerti
- Prezzi dei prodotti o servizi offerti
- Condizioni di Vendita
- Modalità di pagamento, consegna e fatturazione
- I sistemi adottati per la sicurezza di dati e transazioni
- Le informative sulla Privacy e sui Cookies

IL SIGILLO DI QUALITÀ

Alcuni siti di vendita online espongono un marchio di qualità che ha lo scopo di rassicurare il consumatore sull'affidabilità del sito di e-commerce su cui stanno per effettuare l'acquisto. I siti che espongono tali sigilli offrono la massima trasparenza, grande disponibilità verso il cliente, facilità d'uso, sicurezza negli acquisti. Ogni paese europeo ha il proprio sigillo. Quello per il mercato italiano è proposto da Netcomm, il Consorzio del Commercio Elettronico Italiano (www.consozionetcomm.it) che dal 2005 opera per lo sviluppo dell'eCommerce in Italia. Il sigillo permette all'utente di identificare immediatamente i negozi online che hanno superato i controlli standard di qualità di Netcomm.



LE VERIFICHE DI NETCOMM

- Possono esporre il sigillo Netcomm solo le aziende che hanno superato i controlli obbligatori: sono circa 80 i requisiti richiesti affinché un sito possa esporlo.
- Il sigillo è autentico quando, cliccandoci sopra, si apre una pagina sul sito del Consorzio Netcomm con il profilo dell'azienda.



3. I SITI DI VENDITA

I siti sono come i negozi fisici: non sono tutti uguali! Ne esistono di vari tipi con caratteristiche diverse tra loro.

E-RETAILER

È un sito che vende solo via Internet con un catalogo costituito da prodotti di marche diverse: ad esempio un negozio online di elettronica che vende prodotti di tutte le marche oppure una libreria con libri, dvd e cd.

L'APPROCCIO MULTICANALE

Sempre più negozi fisici singoli o catene aprono anche il loro sito di eCommerce. Così potete vedere l'articolo che vi interessa in un

negozio, per poi decidere di acquistarlo via Internet dopo esservi informati bene riguardo alle sue caratteristiche, oppure potreste sceglierlo online e andare a ritirarlo nel negozio che vi viene segnalato, sicuri di trovarlo e di non rischiare di fare un viaggio a vuoto. L'eCommerce in questo modo si espande anche nel mondo reale, copre ogni esigenza, vi viene incontro da tutti i punti di vista: comunicazione, offerta, pagamenti, spedizioni e ritiro.

LE VENDITE PRIVATE

Ci sono siti che vendono prodotti di marca in stock, per periodi molto brevi, a prezzi molto scontati. Quando si è registrati su questo

genere di siti, si viene avvertiti tramite e-mail di ogni nuova vendita. Gli articoli sono limitati per cui bisogna affrettarsi, se si è interessati, perché vanno a esaurimento. Finita la vendita dei prodotti, il sito vi manderà il vostro acquisto in due/tre settimane. L'attesa non è breve, ma il pregio è che è possibile comprare prodotti di marca a prezzi da outlet.

I SITI DEI PRODUTTORI

Molte marche hanno aperto il loro negozio online, raccontando i propri prodotti in modo accurato e dettagliato, come solo un produttore può fare; in alcuni casi vengono proposti alcuni modelli in esclusiva solo via Internet.

DOVE ACQUISTARE COUPON

Ci sono siti su cui è possibile acquistare dei buoni scontati da utilizzare ad esempio per farsi fare un massaggio, frequentare un corso di inglese, provare un volo in mongolfiera o andare al ristorante. In pratica si paga un servizio di un certo valore a un prezzo molto scontato (fino al 90% in meno): lo scopo del venditore è quello di promuovere online un'attività tradizionale, facendola conoscere al maggior numero di persone che, se soddisfatte, potrebbero tornare pagando il prezzo pieno.

IL MARKET PLACE

Un market place è un sito che consente ad altri esercenti di vendere i loro prodotti. In questo modo l'offerta diventa davvero vasta ed è possibile confrontare prezzi e servizi scegliendo il più adatto; esattamente come avviene in un grande centro commerciale, con tanti negozi diversi.

LA TASSAZIONE PER I PRODOTTI ACQUISTATI EXTRA UE

Molti negozi online non sono di nazionalità italiana, pur essendo in lingua italiana. Se acquistate su un qualsiasi negozio di un Paese appartenente all'Unione Europea non avrete alcun problema, perché non ci sono dazi ai confini e i prezzi pertanto non verranno gravati da ulteriori addebiti. Inoltre, secondo la nuova legge europea, qualunque tipo di controversia online viene discussa presso il Foro del Paese del compratore.

Diverso è il caso di negozi online che appartengono a Paesi extra Unione Europea, come ad esempio la Svizzera, gli Stati Uniti, la Cina o la Russia. In questo caso i prodotti spediti, se fermati alla Dogana, potrebbero essere gravati da un'ulteriore tassazione. Non avviene sempre, ma può capitare, e il sito venditore non è in grado di comunicarvi questa cifra in anticipo, in quanto è a discrezione del doganiere. In pratica può essere calcolata sul valore del prodotto comprensivo delle spese di spedizione, se viene reso noto, oppure su un valore presunto. Il vostro pacco potrebbe passare tranquillamente come corrispondenza privata, oppure venire aperto e tassato; in tal caso vi arriverà un avviso di pagamento dalla Dogana: se lo ignorate il pacco non vi verrà consegnato e perderete la cifra già versata.

LE PROBLEMATICHE RELATIVE ALLE SPEDIZIONI

Per quanto riguarda le spedizioni informatevi bene sui costi. Se il pacco viene spedito dall'estero, infatti, i costi potrebbero essere piuttosto alti e i tempi di spedizione decisamente più lunghi. Non tutti i siti possiedono un magazzino da cui spedire i beni collocato nei vari Paesi e questo può rallentare il servizio e renderlo decisamente meno economico. I siti sono tenuti a indicare con chiarezza le varie modalità e spese di spedizione e le tempistiche (vedi "La spedizione e il ritiro dei prodotti", pag. 25).



4. COME SI COMPRA VIA INTERNET

I SITI DI RECENSIONI

I Siti di Recensioni sono un ottimo strumento per informarsi su Internet. Se non siete certi della qualità del prodotto che avete scelto, potete cercare le opinioni di altri utenti nei Siti di Recensioni. In particolare questo metodo è molto utile nella scelta di alberghi, vacanze e ristoranti. Leggere le opinioni di altri viaggiatori prima di prenotare una stanza o un viaggio potrebbe indirizzarvi a cambiare idea sulla vostra meta oppure a partire più tranquilli.

Lo stesso vale per i prodotti di elettronica o per i libri, che sono gli ambiti dove è più facile trovare recensioni di altri utenti o di specialisti del settore.

I BLOG SPECIALIZZATI

Altrettanto interessanti sono i Blog, pagine web curate da una o più persone che trattano svariati argomenti, talvolta anche di carattere personale, che hanno come fine di informare i lettori e di comunicare opinioni. Esistono Blog specializzati su qualunque argomento, dalla moda all'informatica, dall'estetica alla cucina, e sono un'ottima fonte di notizie. Ci si può abbonare ai Blog per ricevere gli articoli pubblicati, si può interagire con l'autore o esprimere opinioni a propria volta. Sui Blog si possono trovare risposte a qualunque domanda e consigli utili su cosa e dove è meglio comprare, partendo dall'esperienza di persone non troppo diverse da voi.



I GRUPPI SUI SOCIAL NETWORK

Se siete iscritti a un Social Network e siete appassionati di un particolare settore, potrete trovare gruppi di persone con la vostra stessa passione. Iscriversi a questi gruppi può essere utile per confrontarsi e per stabilire rapporti di condivisione e informazione.

Come sempre l'esperienza degli altri utenti è fondamentale nella scelta dei propri acquisti. Mettiamo ad esempio che siate appassionati di skateboard e vi servano informazioni tecniche su quali tavole comprare, su che tipo di ruote montare o su che scarpe da skate siano più resistenti. Nei gruppi di skater potrete ottenere tutte le risposte ai vostri dubbi, potrete chiedere se qualcuno ha già comprato su un certo sito e come si è trovato, e potrete farvi aiutare a scegliere tra più prodotti o informarvi su dove è possibile trovare i prezzi migliori.

I FORUM DI DISCUSSIONE SPECIALIZZATI

I Forum sono per certi aspetti simili ai gruppi sui Social Network. Si tratta di un luogo di incontro virtuale dove si può discutere e scambiarsi opinioni su un tema concordato. Tutti gli iscritti al Forum possono partecipare alle discussioni proposte dai vari membri, che vengono tenute sotto controllo da uno o più moderatori. Il moderatore ha la funzione di impedire che le discussioni vadano fuori controllo e non rispettino le regole stabilite all'apertura del Forum stesso.

Esistono Forum su qualunque argomento, dalla cura dei capelli alle gite in montagna, dalla lettura di libri all'elettronica, dalla moda allo sport. Se ad esempio avete intenzione di acquistare delle pastiglie miracolose per dimagrire, prima vi conviene informarvi su un Forum e leggere l'opinione di chi ha già acquistato quel particolare prodotto. Basterà digitare nel motore di ricerca il nome del prodotto e aprire le pagine dei Forum che ne parlano, oppure entrare in un Forum specializzato in diete, iscriversi e poi chiedere l'opinione degli altri membri.

I COMMENTI DEGLI ACQUIRENTI ALLE SCHEDE PRODOTTO

Quasi tutti i siti offrono la possibilità ai clienti di scrivere la propria opinione sui prodotti acquistati. Voi stessi potete rilasciare una recen-

sione, non importa se positiva o negativa (le recensioni negative sono utili non solo ai clienti, ma anche agli esercenti che in base al vostro parere miglioreranno il servizio o sostituiranno quel prodotto).

Volete sapere se quelle scarpe sono davvero robuste come sembrano? Il materiale di cui sono fatte resiste alla pioggia? Sono morbide e comode oppure pesanti e rigide? Tutto questo dalla foto sicuramente non si può capire, ma le opinioni di chi ha già comprato prima di voi possono spingervi a fare l'acquisto oppure possono farvi cambiare idea dirottandovi su qualche altro modello.

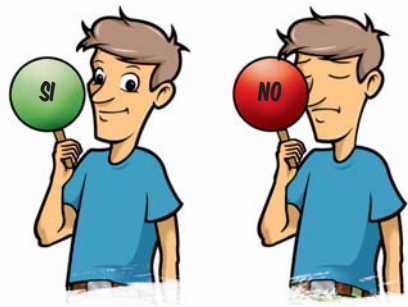
I SITI DI COMPARAZIONE DEI PREZZI

Non sono siti di vendita, ma offrono un servizio strutturato per poter confrontare rapidamente i prezzi dello stesso prodotto venduto su siti diversi. In pratica, inserendo nella ricerca il nome del prodotto, la marca e le caratteristiche, il sito di comparazione prezzi elenca e linka i diversi siti dove è possibile acquistarlo, ordinati per prezzo. In questo modo si può trovare l'offerta migliore, con le stesse caratteristiche. È molto utile soprattutto se si ha già un'idea molto precisa di cosa si vuole comprare.

IL CONFRONTO TRA PRODOTTI NEI SITI DI VENDITA

Se alla fine di tutto questo avete selezionato due o più prodotti che vi sembrano equivalenti, potete anche confrontare le schede con le descrizioni e i dettagli.

Non sapete quale scegliere tra due modelli di cellulari che hanno lo stesso prezzo? Due modelli di cellulari hanno caratteristiche simili ma prezzi molto diversi? Confrontate tutti i dettagli che vi vengono forniti, il peso, lo spessore, le dimensioni, la velocità del processore e così via, leggete le opinioni di chi vi ha preceduto e poi a seconda delle vostre esigenze fate infine la scelta definitiva. A questo punto sarete davvero pronti per procedere con l'acquisto.



5. IL PROCESSO DI ACQUISTO



ISCRIZIONE: SÌ O NO?

Quasi tutti i siti ormai consentono di effettuare l'acquisto come ospite, senza iscrizione obbligatoria. In termini di tempo le differenze sono pochissime, ma di solito un'alta percentuale di utenti preferisce non effettuare la registrazione. Il timore è legato soprattutto all'uso che verrà fatto dal sito dei dati personali: verremo seppelliti sotto una montagna di e-mail pubblicitarie? I nostri dati saranno al sicuro? Perché dobbiamo dare tutte queste informazioni? Un'altra password da ricordare!

In realtà, come dicevamo, la differenza non è moltissima, perché per poter ricevere il nostro acquisto e pagarlo, dovremo comunque comunicare il nostro indirizzo o i dati della carta di credito.

Tendenzialmente, se pensiamo che il nostro acquisto sia occasionale e che difficilmente ricompreremo un altro prodotto su quel sito, potremmo evitare l'iscrizione. Altrimenti, se pensiamo che effettueremo altri acquisti in seguito, conviene iscriversi per perdere meno tempo in futuro.

Molti siti, per rendere questo passaggio più

rapido, consentono di effettuare l'accesso con il login e la password con cui si è iscritti a un Social Network. Il sito si collegherà al vostro account, assicurandovi di non cedere i vostri dati a terzi in alcun modo, e voi avrete risparmiato la compilazione del modulo di registrazione.

Un consiglio: non date informazioni personali scorrette. L'assistenza del sito (Customer Care) userà il vostro indirizzo e-mail o il numero di telefono per comunicarvi informazioni sull'ordine fatto o qualunque tipo di cambiamento rispetto a quanto avete richiesto o, ancora, informazioni sulla spedizione, su possibili ritardi o disservizi imprevisti.

LOGIN E LOGOUT

A iscrizione avvenuta riceverete dal sito una e-mail di conferma con i vostri dati di accesso. Di solito l'e-mail contiene un link che va cliccato per poter completare la procedura, perché anche l'esercente deve avere conferma che i vostri riferimenti siano corretti. In seguito vi verrà inviata una seconda e-mail con i dati di

accesso personali da conservare.

Ad ogni nuovo accesso al sito potrete entrare nel vostro account (la vostra pagina personale) inserendo nella finestra del login (ingresso) il



nome utente con cui vi siete iscritti (di solito corrisponde al vostro nome e cognome o alla vostra e-mail) e la password personale (un insieme di almeno 8 let-

tere maiuscole e minuscole e numeri che dovrete memorizzare, senza il quale non potrete accedere).

Dal vostro profilo, in qualunque momento, potrete cambiare la password personale e correggere i vostri riferimenti. Più spesso la cambierete, più sicuro sarà il vostro account.

Al momento del login alcuni browser consentono di memorizzare i dati di accesso al sito, che verranno inseriti in automatico ad ogni vostro successivo ingresso.

Quando avrete terminato l'attività sul vostro profilo, uscite dalla pagina cliccando il pulsante di logout (uscita) di solito in alto alla vostra destra.

HO UN DUBBIO? LEGGO LE FAQ

Tutti i siti pubblicano un elenco delle domande ricorrenti che ricevono dai clienti. La maggior parte dei vostri dubbi potrebbero essere risolti rapidamente leggendo le risposte a queste domande. Di solito la pagina con le FAQ (Frequently Asked Questions, domande frequenti) è facilmente raggiungibile da qualunque parte del sito. Prima di telefonare o scrivere all'assistenza provate, quindi, a leggere le FAQ.

PRIVACY E COOKIE

Al momento dell'iscrizione al sito vi verrà richiesto di accettare che i vostri dati personali possano essere utilizzati per effettuare il servizio di vendita online. Se non darete il consenso alla Privacy non potrete procedere con l'ordine.

Le regole sull'uso dei dati personali e il tipo di

protezione elettronica con cui vengono trattati sono pubblicati in modo esplicito e sono di solito facilmente raggiungibili da tutte le pagine.



Il sito potrebbe chiedervi ulteriori autorizzazioni, come ad esempio quella a ricevere informazioni promozionali, comunicazioni di eventi e novità o che i vostri dati vengano ceduti a terzi, sempre per usi promozionali. In questo caso non siete tenuti ad accettare, a meno che non lo vogliate davvero.

Il Garante della Privacy ha emanato un provvedimento per disciplinare l'uso dei Cookies. I siti che li utilizzano a scopo pubblicitario sono tenuti a comunicarlo chiaramente e a chiedere all'utente l'autorizzazione all'uso.

Quando entrate in un sito potrete trovarvi davanti un banner (cioè una striscia di colore diverso, con una comunicazione scritta) che vi spiegherà che il sito utilizza dei Cookie per poter offrire il suo servizio. Se cliccate sulla X di solito in alto a destra del banner, avrete automaticamente accettato l'uso dei Cookie da parte di quel sito. Se invece volete saperne di più, o preferite rifiutare l'uso dei Cookie, potrete cliccare sul link che vi porterà direttamente alla pagina dell'informativa sulla Privacy dove potrete scegliere di rifiutarne l'installazione.

CONDIZIONI DI VENDITA E SPEDIZIONE

La serietà di un sito si vede anche dalla chiarezza con cui pubblica le Condizioni di Vendita, le modalità di pagamento, i costi e i tempi di spedizione (vedi "La spedizione e il ritiro dei prodotti", pag. 25).



Queste informazioni devono essere raggiungibili in qualunque momento, soprattutto dal Carrello al momento dell'acquisto. Sappiate che se cambiate idea sul prodotto per



COSA SONO I COOKIE?

qualunque motivo o se il prodotto vi arrivasse danneggiato, potrete restituirlo e farvi rimborsare, oppure farvelo sostituire. Se invece non vi arrivasse affatto, potrete venire rimborsati del mancato arrivo da parte del venditore, perché la legge è dalla parte di chi compra! (vedi “Resi e Recessi”, pag. 27).

- Sono brevi sequenze di testo che i siti che visitate installano sul vostro terminale (computer, tablet, smartphone, notebook): vengono usati per analizzare il comportamento dell’utente sul sito, sapere quali pagine ha visitato, memorizzare i suoi dati di accesso quando si registra e per riconoscerlo a ogni ingresso successivo.
- I Cookie tecnici vengono installati per svolgere una serie di funzioni utili alla navigazione e pertanto per questo genere di Cookie non viene richiesta l’autorizzazione.
- I Cookie di profilazione, invece, vengono utilizzati per raccogliere informazioni sull’utente, capirne gusti e preferenze, e inviargli così suggerimenti pubblicitari adatti: per questi viene richiesta l’autorizzazione con un banner.

ANCORA UN DUBBIO ALL’ULTIMO MOMENTO?

I negozi online forniscono anche un’assistenza telefonica o via e-mail. Nella pagina dei contatti potrete trovare un indirizzo e-mail a cui inoltrare le richieste (con indicati i tempi di risposta, che di solito dovrebbero essere al massimo di 48 ore) o un Numero Verde con l’orario di disponibilità. Qualche sito più evoluto ha anche la chat per parlare direttamente con gli operatori; inoltre, anche dalle pagine Social (Facebook, Twitter, ecc.) è possibile contattare il negozio per chiedere chiarimenti sui prodotti o sulla procedura di acquisto.

LA LISTA DEI DESIDERI

Navigando nel catalogo avrete visto moltissimi articoli interessanti: potete selezionarli e inserirli nella Lista dei Desideri che memorizza i vostri prodotti preferiti; al momento dell’acquisto basterà spostare quelli che avete scelto nel Carrello per poter procedere all’ordine. Gli altri magari li acquisterete in un secondo momento... chissà!

E INFINE IL CARRELLO!

Potete inserire i prodotti anche direttamente nel Carrello, senza necessariamente passare dalla Lista dei Desideri.

Il sito vi presenterà un riepilogo chiaro di quello che avete inserito nel Carrello con il prezzo di ciascun prodotto e la somma totale a cui verranno aggiunte, se sono previste, le Spese di Spedizione. Prima di proseguire sarete ancora in tempo per eliminare dal Carrello uno o più prodotti. Basterà spuntare il quadratino che identifica l’articolo e cliccare sul tasto “Aggiorna il Carrello”. A quel punto vi verrà proposto un nuovo riepilogo e un nuovo totale.

Tenete conto che ci sono siti per cui le spese di spedizione sono gratuite quando si raggiunge un importo minimo di spesa, in tal caso il riepilogo conterrà solo l’importo dei vari articoli senza le Spese di Spedizione. Quando sarete pronti, basterà cliccare con il mouse sul pulsante “Procedi all’acquisto”. A questo punto vi resta solo da pagare!



6. GLI STRUMENTI DI PAGAMENTO



Vediamo ora quali sono gli strumenti di pagamento che è possibile utilizzare per acquistare online. Come spiegato nella pagina precedente, dopo aver scelto la merce e riempito il Carrello, per completare l'ordine sul sito si deve procedere al pagamento: il primo passo è inserire il vostro indirizzo e i dati per contattarvi; poi vi verranno proposti i vari metodi di pagamento tra cui scegliere. I diversi strumenti potranno essere selezionati cliccando con il mouse sui simboli che li rappresentano.

Una volta scelto il metodo di pagamento basta cliccare con il mouse sul pulsante "Procedi all'acquisto". A ordine completato, riceverete una e-mail di conferma da parte del sito venditore con tutti i dati dell'ordine, che dovrete conservare fino al ricevimento del pacco. Vi sarà possibile così monitorare a che punto è la spedizione seguendo il link inviato nella e-mail, che funziona anche da ricevuta.

È importante fornire dati e informazioni corrette affinché il venditore possa contattarvi in caso

si verifichino dei possibili disservizi. Il venditore è tenuto per legge al rispetto della Privacy e utilizzerà i vostri dati solo per i fini a cui lo avete autorizzato voi stessi.

Ricordate che di solito il pagamento viene addebitato sulle carte di credito solo al momento della spedizione. Appena l'ordine verrà spedito riceverete la comunicazione dell'avvenuta spedizione. Se avete effettuato l'acquisto utilizzando altri metodi di pagamento, verrete avvertiti comunque.

Sarete inoltre in grado di tracciare a che punto si trova il vostro pacco perché tutti i corrieri forniscono un codice assegnato a ogni ordine con cui è possibile verificare dove si trova e quando vi verrà consegnato.

Ricordatevi che in caso di smarrimento, il venditore sarà tenuto a restituirvi l'importo anticipato!

LA CARTA DI CREDITO

Se state effettuando il vostro primo acquisto su un sito e scegliete come metodo di pagamento la carta di credito, quel sito vi chiederà di inserire i dati della vostra carta.

Quasi tutti gli utenti a questo punto si spaventano, ma ricordate! Il pericolo nell'acquistare online con la carta di credito è sopravvalutato: i pagamenti infatti sono sempre più sicuri e affidabili e il rischio di frodi è molto ridotto, anche perché la carta di solito è assicurata e le banche hanno l'obbligo di rimborsarvi in caso di eventuali inconvenienti. Ricordate inoltre che all'esercente che offre il servizio non conviene mai trovarsi invischiato in spiacevoli



LE FRODI ONLINE

Sapete che la percentuale di frodi online è solo dello 0,3%? Cioè solo 3 volte ogni 1.000 acquisti si registrano dei problemi per i clienti consumatori.

È vero però che le frodi capitano e non sempre per aver usato la carta di credito, come si può pensare. Il rischio è anche quello di fare acquisti su un sito sconosciuto, magari appena aperto. Il più delle volte non succede nulla, ma può capitare che il sito abbia una ragione sociale finta o sia di una società estera che scompare poco dopo l'acquisto. In questi casi recuperare il proprio denaro è molto difficile, ma conviene in ogni caso denunciare l'accaduto alla **Polizia Postale** che perlomeno può oscurare il sito impedendo che altri restino truffati. In secondo luogo parlatene sul web, sui Forum specializzati, in modo da evitare che qualcun altro possa venire ingannato.

Il consiglio: affidatevi a siti noti, che abbiano il Sigillo di Qualità Netcomm. Nel caso di siti poco conosciuti fate una ricerca online per sapere se altri prima di voi hanno fatto un acquisto e come si sono trovati.

contenziosi e trovare online brutte recensioni sull'affidabilità del proprio sito, per cui farà di tutto per tenere i vostri dati al sicuro. Se il timore poi è il pagamento anticipato, ricordatevi che i siti sono tenuti per legge a rimborsarvi l'intero importo di un acquisto mai arrivato. Nonostante tutte le rassicurazioni continuate a non voler affidare i dati della vostra carta a un sito online? Niente paura, perché quasi tutti i siti offrono, oltre alla carta di credito, diverse altre modalità di pagamento, per venire incontro alle esigenze di ciascun acquirente.

ALTRI TIPI DI TRUFFA

Phishing: è una tecnica fraudolenta online con cui, grazie all'invio di false e-mail simili a quelle inviate da istituti bancari o noti siti e-commerce, il truffatore cerca di convincere l'utente a inviargli il proprio numero di carta di credito, codice segreto e dati personali. **NON** inviate mai i vostri dati sensibili via e-mail per nessuna ragione!

Truffa nigeriana: è una richiesta di invio di denaro tramite posta elettronica per aiutare qualcuno in difficoltà in un paese straniero, di solito africano. Se si riceve questo tipo di e-mail, non bisogna mai cliccare sui link né rispondere ai messaggi, né inviare denaro per alcuna ragione.



COME PAGARE IN MODO SICURO CON CARTA DI CREDITO

Prima di compilare il modulo con i dati della vostra carta di credito (ovvero: il tipo di carta, i sedici numeri in rilievo, la data di scadenza, il nome dell'intestatario e le ultime tre cifre sul retro della carta, che vengono denominate CVV), dovete **verificare** che l'indirizzo della pagina inizi con **"https"** anziché con "http" e che nella pagina sia presente un **lucchetto chiuso** in basso a sinistra o a destra del vostro browser, che indichi che la pagina è criptata e che i vostri dati sono protetti. Sempre più spesso, inoltre, le carte di credito hanno un PIN aggiuntivo per gli acquisti online (Secure Code), senza il quale non si può procedere all'acquisto.

Quando si paga con la carta di credito la disponibilità massima della carta viene immediatamente abbassata dell'importo impegnato; il costo viene addebitato solo al momento della spedizione e caricato sul conto dell'acquirente il mese successivo a quello in cui è stato effettuato l'acquisto. Se effettuate molti acquisti sullo stesso sito, può

essere conveniente salvare i dati della carta in modo da non doverli immettere ogni volta. I dati sono protetti e l'esercente non può farne un uso diverso da quello per cui lo avete autorizzato.

Non inviate per nessun motivo le vostre coordinate bancarie a siti che non ispirano fiducia, che non forniscono alcuna indicazione sulla società o che non abbiano una pagina dei contatti (indirizzo, telefono, e-mail, ragione sociale, partita IVA).

Attenti ai siti che, pur in italiano, sono stati tradotti male e offrono "affari" vantaggiosissimi: prima di comprare andate a leggere sui Forum se qualcun altro ha già comprato e come si è trovato!

Attivate per la vostra carta di credito l'avviso tramite sms degli acquisti effettuati. In questo modo capirete immediatamente se è stato effettuato un pagamento indebito e potrete correre ai ripari bloccando immediatamente la carta usando l'apposito Numero Verde di telefono.

Infine, non date mai in linea il PIN a cinque cifre, che serve solo per i pagamenti nei negozi.



COSA FARE SE VI HANNO CLONATO LA CARTA

Se vi accorgete che la vostra carta di credito è stata clonata, bloccatela immediatamente e chiedete alla vostra Banca il risarcimento dell'eventuale danno. Le Banche dispongono solitamente di una copertura assicurativa (accertatevi che sia così quando stipulate il contratto della carta di credito) e sono tenute a rimborsare il danno, cosa che solitamente avviene senza problemi. Potrebbero però richiedere la garanzia che la carta sia stata conservata in modo corretto o, ad esempio, che i dati non siano stati diffusi ingenuamente via mail.

Ricordate che la maggior parte dei casi di clonazione delle carte di credito avviene offline (per esempio, negozi, ristoranti, ecc.).

CARTA PREPAGATA O RICARICABILE

Se possedete una carta prepagata o ricaricabile potete comunque effettuare il vostro acquisto cliccando sull'opzione di pagamento con carta di credito e inserendo i seguenti dati: numero della carta prepagata, data di scadenza, CVV. La prepagata è un tipo di carta su cui è possibile caricare denaro nella quantità desiderata. In Italia ha avuto un enorme successo proprio per fare acquisti su Internet poiché, se mai venisse clonata, verrebbe messa a rischio solo la cifra effettivamente resa disponibile sulla carta. Quando si compie un acquisto l'importo viene addebitato immediatamente, stornandolo dalla somma caricata sulla carta.

In passato solo pochi siti l'accettavano, ma adesso è praticamente sempre possibile fare acquisti con la carta prepagata; alcuni siti hanno anche scelto di specificare la voce "carta prepagata" in corrispondenza della selezione del pagamento con carta di credito. La carta prepagata più diffusa è la Postepay di Poste Italiane.



INOLTRE È IMPORTANTE SAPERE CHE...

- Non è necessario avere un conto corrente per pagare con le carte prepagate.
- Anche le carte prepagate possono essere protette da un codice di sicurezza per acquistare online: informatevi bene presso la vostra Banca o presso Poste Italiane. È inoltre possibile ottenere una password valida per un solo acquisto, da utilizzare ogni volta che si vuole effettuare un pagamento online.
- Non comunicate a nessuno i dati della vostra carta prepagata e comunque non fatelo mai via e-mail.
- Solo alcune carte prepagate sono assicurate in caso di clonazione: fate bene attenzione alle clausole del contratto prima di sottoscriverlo!
- Per le carte prepagate valgono le stesse regole di sicurezza descritte per le carte di credito.

PAYPAL

Si tratta di un metodo di pagamento che sta avendo un grande successo in quanto non è necessario inserire i dati della propria carta di credito ogni volta che si desidera fare un acquisto.

Per pagare con questo metodo basta fare la registrazione sul sito di Paypal una sola volta, fornendo oltre ai propri dati personali anche quelli della carta di credito che si intende utilizzare.

Per completare il pagamento di un ordine basterà scegliere l'opzione Paypal (sui siti che la propongono): si aprirà automaticamente il vostro account e a quel punto basterà inserire la vostra password e dare l'autorizzazione a pagare con un solo click. Vi arriverà una e-mail sia da parte di Paypal che da parte del sito con la conferma dell'avvenuto pagamento, che vi conviene conservare fino al ricevimento del pacco.



INOLTRE È IMPORTANTE SAPERE CHE...

- Poiché Paypal costituisce un costo supplementare per il venditore, alcuni siti di eCommerce prevedono una maggiorazione sui pagamenti, addebitando all'acquirente il costo della commissione. Non accettate MAI di pagare una tariffa supplementare sugli acquisti fatti con Paypal, che vieta tale pratica pena la rescissione del contratto con chi non si attiene a tale disposizione.
- Con Paypal non è obbligatorio possedere una carta di credito: in alternativa si possono fornire i dati della propria carta prepagata o del proprio conto bancario.
- Cambiate spesso la vostra password per maggior sicurezza.
- In caso di problemi (ad esempio se non ricevi il tuo pacco o lo ricevi sbagliato) Paypal fa da garante e, nei casi più evidenti, restituisce il denaro all'acquirente.
- Con Paypal è possibile effettuare pagamenti online ma anche ricevere a propria volta denaro. Ad esempio, se si vuole vendere qualcosa su eBay, è possibile farsi poi accreditare il denaro sul proprio conto Paypal, che trattiene però una commissione.



IL BONIFICO ANTICIPATO

Se non possedete una carta di credito o non desiderate utilizzarla, potete comunque comprare online effettuando un bonifico bancario anticipato. I siti che lo accettano, rendono disponibile i dati del conto corrente bancario su cui fare l'accredito (Codice IBAN e intestazione del conto corrente). Se il contratto dell'acquirente con la Banca lo prevede, il bonifico potrebbe essere soggetto a una commissione.



I TEMPI DI ACCREDITO E LA CONSEGNA

Se avete fretta di ricevere il vostro acquisto questo metodo non è consigliabile, perché potrebbe ritardare l'invio del pacco di diversi giorni, in quanto il venditore spedisce il pacco solo a pagamento ricevuto. Se il bonifico viene fatto tramite Internet, il venditore riceverà il pagamento entro un giorno lavorativo, se viene fatto in Banca compilando un modulo cartaceo, potrebbero volerci anche tre giorni lavorativi, mentre se viene fatto dall'estero, i tempi potrebbero allungarsi anche fino a dieci giorni lavorativi. Il venditore spedisce solo dopo aver ricevuto il pagamento e i giorni dell'attesa si sommano a quelli previsti per la spedizione indicati dal sito.

Talvolta il sito richiede di spedire via e-mail la ricevuta bancaria dell'avvenuto pagamento, meglio se completa del Codice di Riferimento Operazione, per accelerare la spedizione o l'avvio di un servizio. Il Codice di Riferimento Operazione è composto da sedici cifre e identifica il pagamento in modo univoco permettendo di tracciarlo in modo sicuro.

Prima di scegliere questo metodo leggete bene le Condizioni di Vendita per sapere quando potrete ricevere il vostro acquisto o verrà fatto partire il servizio a cui siete interessati.





MYBANK

MyBank permette all'utente di pagare in modo sicuro evitando di dover registrare i propri dati personali. Si tratta di un bonifico bancario autorizzato in tempo reale dal proprio home banking.

È possibile trovare il pulsante MyBank accanto a quelli delle carte di credito e di Paypal. MyBank collega direttamente il proprio conto corrente con la Banca del sito venditore: in questo modo l'identità digitale del consumatore e i suoi dati sensibili sono sempre protetti.

VANTAGGI E FUNZIONALITÀ

MyBank è un metodo di pagamento recente e, anche se si sta diffondendo rapidamente, non tutte le Banche lo supportano e non tutti i siti lo propongono.

Il consumatore deve inserire solamente le

credenziali del suo servizio di Home Banking: così viene riconosciuto dalla sua Banca che scambia le informazioni relative al pagamento con la Banca dell'esercente attraverso un'interfaccia precompilata, inviando automaticamente un bonifico online verso il venditore.

MyBank collega Banche e Istituzioni Finanziarie europee basandosi sugli strumenti di pagamento SEPA, quindi può essere utilizzato liberamente in tutta Europa.

I vantaggi di MyBank per il consumatore sono parecchi: l'utente non è tenuto a possedere una carta di credito per poter comprare online, il pagamento è rapido come quello che avviene con le carte di credito, l'autorizzazione immediata dei pagamenti riduce il rischio di frodi; infine non è necessario ricordarsi il codice per effettuare gli acquisti online richiesto da alcune carte di credito e da alcune Banche.

IL PAGAMENTO IN CONTRASSEGNO

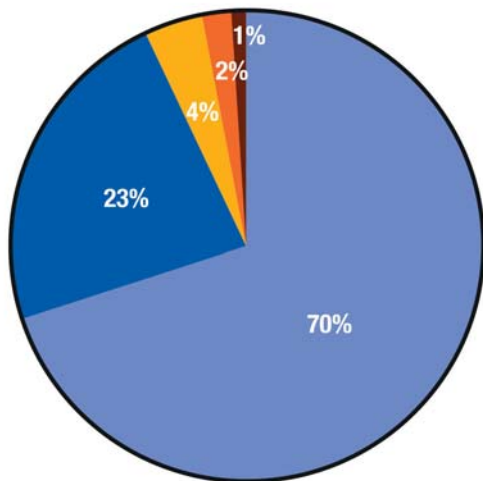
È il metodo preferito da chi non si fida di immettere i dati della propria carta di credito su un sito o vuole essere certo di pagare solo a consegna effettivamente avvenuta. Il postino o il corriere consegneranno il pacco e ritireranno il denaro contante consegnandovi una ricevuta dell'avvenuto pagamento. La cifra finale sarà costituita dal costo del bene più le Spese di

Spedizione, più il costo del Contrassegno; alcuni corrieri offrono la possibilità di pagare anche tramite POS.

Non tutti i siti accettano il pagamento in Contrassegno perché, nel caso in cui l'acquirente ritardi a ritirare il pacco o ci sia stato un errore nella compilazione dell'indirizzo, i costi di giacenza verrebbero addebitati al venditore.



COME PAGANO GLI ITALIANI?

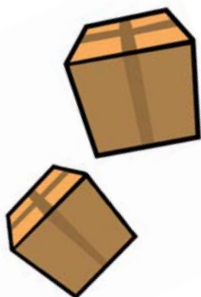


- Carte di Credito + Carte Prepagate
- PayPal
- Bonifico
- Contrassegno
- Altro

Fonte: Osservatorio BtoC Netcomm
Politecnico di Milano - 2014



7. LA SPEDIZIONE E IL RITIRO DEI PRODOTTI



SPEDIZIONE STANDARD O RAPIDA?

In alcuni siti è possibile scegliere le modalità di Spedizione. Di solito l'opzione più economica è quella Standard, che vi consente di ricevere il pacco in media tra i tre e i cinque giorni lavorativi dal momento della Spedizione. Se però avete urgenza, potete scegliere la Spedizione Rapida (detta anche Express), che con un piccolo costo supplementare vi farà arrivare il pacco anche in 24 ore dal momento dell'invio.

SPESE DI SPEDIZIONE O CONSEGNE GRATUITE

Alcuni siti offrono la spedizione gratuita su tutti i prodotti a catalogo o solo su parte di questi. Altre volte invece le spese di spedizione sono gratuite quando gli acquisti superano un certo importo. La scelta di fornire la spedizione

gratuita ha spesso l'obiettivo promozionale di incentivare gli acquisti.

Prima di completare un acquisto, leggete quindi bene nelle Condizioni di Vendita il capitolo relativo alle Spese di Spedizione: su due prodotti venduti alla stessa cifra, le Spese di Spedizione possono fare la differenza per scegliere su quale sito comprare.

COME RITIRO IL MIO PACCO?

Durante l'iscrizione vi verrà richiesto di indicare il vostro indirizzo, che potrebbe o meno coincidere con l'indirizzo a cui spedire il vostro acquisto.

Se ad esempio non siete mai in casa, potreste farvi spedire l'acquisto in ufficio, oppure da un vicino o da un parente da voi indicato.

Se avete dato il vostro indirizzo, poiché il Corriere o le Poste non sempre passano a un'ora prestabilita, potreste comunque non essere in casa quando arriva il pacco. Niente paura, c'è sempre una soluzione! Se l'acquisto è stato spedito con la Posta tradizionale, troverete nella buca una cartolina con cui potrete ritirare il pacco all'ufficio postale più vicino; se invece è stato spedito con Corriere, troverete una comunicazione che vi avviserà di quando avverrà un secondo passaggio o conterrà tutti i riferimenti per telefonare e concordare un giorno più adatto.

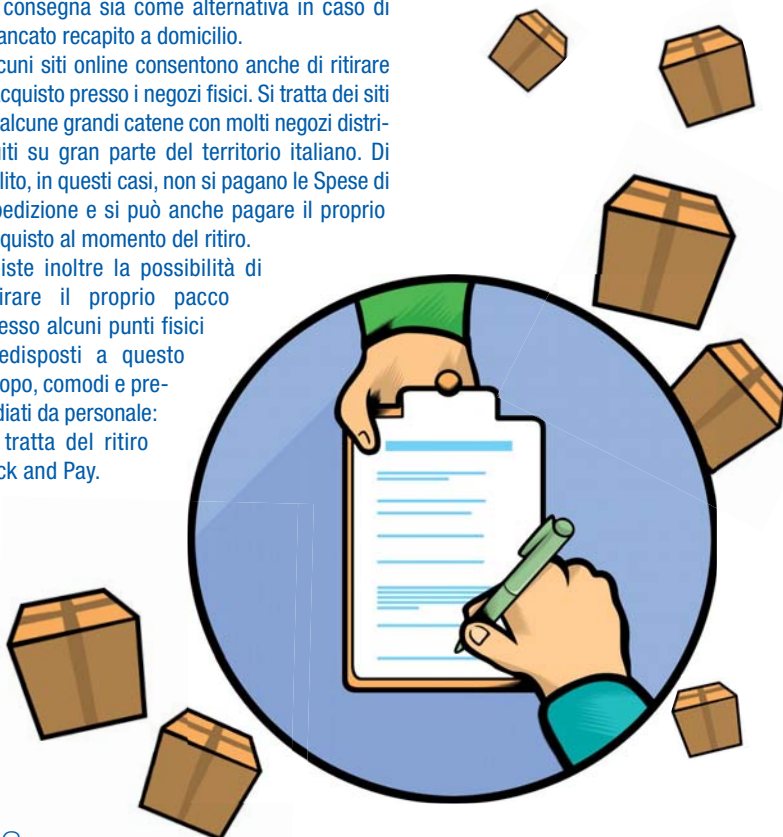
Se il pacco è stato spedito con SDA, un'alternativa possibile è scegliere l'opzione gratuita "fermo posta" che consente di ritirarlo in circa 9.000 uffici postali sia come prima scelta per la consegna sia come alternativa in caso di mancato recapito a domicilio.

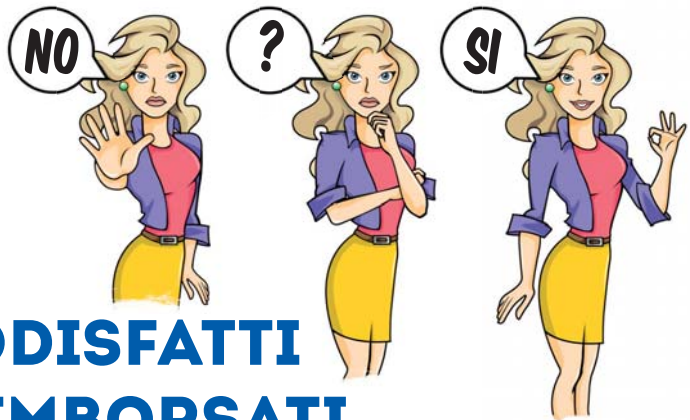
Alcuni siti online consentono anche di ritirare l'acquisto presso i negozi fisici. Si tratta dei siti di alcune grandi catene con molti negozi distribuiti su gran parte del territorio italiano. Di solito, in questi casi, non si pagano le Spese di Spedizione e si può anche pagare il proprio acquisto al momento del ritiro.

Esiste inoltre la possibilità di ritirare il proprio pacco presso alcuni punti fisici predisposti a questo scopo, comodi e presidiati da personale: si tratta del ritiro Pick and Pay.

In pratica si può ritirare il pacco presso uno di questi punti fisici, piuttosto diffusi, soprattutto nelle grandi città, e si può pagare al momento, in contanti, con Bancomat o con carta di credito, come un acquisto normale. Al posto delle Spese di Spedizione verrà pagato un piccolo fisso per i costi di gestione del servizio.

Di recente si sono aggiunti ai punti fisici anche i locker, ossia speciali armadi a sportelli (simili alle cassette postali) protetti da allarmi e telecamere, dove è possibile ritirare il proprio pacco prelevandolo dallo sportello in cui il corriere lo ha depositato, dopo aver inserito con l'apposita tastiera il codice personale dell'acquisto e averlo pagato con Bancomat o carta di credito.





8. SODDISFATTI O RIMBORSATI

RESI E RECESSI

Dopo aver ricevuto il Pacco, il consumatore può avvalersi del Diritto di Recesso, senza dover giustificare in alcun modo la sua decisione: tutti hanno il diritto di cambiare idea! Pertanto il negozio online deve fornire chiare istruzioni nelle Condizioni di Vendita su come restituire l'acquisto, con quali tempi, come ottenere il rimborso e informare chiaramente se le spese di restituzione sono a carico dell'acquirente.

Alcuni siti particolarmente virtuosi forniscono addirittura la confezione per rispedito indietro il pacco e un'etichetta precompilata, semplificando moltissimo la procedura, e per venire ulteriormente incontro al consumatore offrono le spese di reso gratuite (anche se non sono tenuti a farlo).

Anche il consumatore ha degli obblighi: il pacco deve essere restituito integro, con il sigillo originale intatto (se si tratta ad esempio di CD o DVD) e non deve essere stato manipolato in modo da diminuirne il valore originale.

Il Recesso non si applica ai prodotti personalizzati, ad alcuni contratti per la prestazione di servizi o alla fornitura di contenuti digitali: tutto questo deve essere spiegato chiaramente dall' esercente.

Il venditore ha l'obbligo di restituire solo le spese di consegna Standard, e non il supplemento versato per quella Rapida: quindi, in

pratica, al consumatore verrà rimborsato l'intero importo del bene acquistato più le spese di spedizione Standard, e solo se il bene viene restituito integro.

Il 13 giugno 2014 è entrata in vigore la nuova normativa europea per i contratti di vendita online che risulta ancora più favorevole nei confronti dei consumatori. Il consumatore ha 14 giorni di calendario, dal giorno della consegna delle merci, o nel caso dei contratti di servizi dal giorno della conclusione del contratto, per comunicare al venditore la sua volontà di recedere. Ha poi altri 14 giorni per rispedito l'acquisto. Il professionista deve invece rimborsare l'acquisto entro 14 giorni di calendario dal giorno in cui ha ricevuto la comunicazione del consumatore di voler recedere, utilizzando lo stesso metodo di pagamento dell'acquirente. Il merchant può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di averli rispediti, a seconda di quale situazione avvenga prima.

Se il venditore non vi ha adeguatamente informato sulla possibilità di recedere, il termine per esercitare il diritto di recesso si allunga fino a un anno e 14 giorni.

È facoltà del venditore offrire condizioni più vantaggiose di quelle di legge per restituire il

Reso, allungando il periodo di ripensamento o la rapidità di rimborso.

Se nel pacco è stato messo per errore un prodotto sbagliato, o se la taglia o il colore non sono giuste per voi, potete anche richiedere un cambio oppure un buono acquisto da utilizzare in un secondo momento. Anche per il cambio il venditore deve fornire le istruzioni in modo da renderlo il più agevole possibile.



INOLTRE È IMPORTANTE SAPERE CHE...

Anche se la legge è dalla parte del consumatore, può capitare che alcuni siti non rispettino l'obbligo di accettare il Diritto di Recesso. Non rispondono alle e-mail ed evitano il contatto con l'acquirente, rendendo impossibile farsi rimborsare. Perciò ricordatevi sempre di informarvi prima sull'affidabilità del sito da cui pensate di comprare, come vi abbiamo già ricordato in precedenza.

CUSTOMER CARE

Anche se il sito ha delle FAQ (Domande più frequenti) molto chiare e Condizioni di Vendita trasparenti, potreste trovarvi lo stesso in difficoltà. In questo caso andate sulla pagina dei Contatti (ogni sito serio e affidabile ne ha una), dove vi sarà spiegato come comunicare direttamente con il venditore.

Di solito esiste un indirizzo e-mail dedicato all'assistenza, a volte con un modulo precompilato da completare, dove potrete sollevare i vostri dubbi. I tempi di risposta dovrebbero essere al massimo di 48 ore. Siti più strutturati possono avere anche un Numero Verde da chiamare per ogni necessità, a volte anche di sera e nel week-end, o addirittura una chat per poter parlare in tempo reale con un operatore. Chi fa eCommerce da tanti anni sa che venire incontro al consumatore e risolvere i problemi in modo rapido ed efficiente, è sicuramente il modo migliore per trasformare un cliente occasionale in un cliente abituale. Pertanto, spesso il venditore preferisce restituire e rimborsare anche quando non è tenuto a farlo piuttosto che perdere un buon cliente o ricevere recensioni negative che potrebbero danneggiarlo a lungo e più gravemente.

COS'È LA CONCILIAZIONE PARITETICA?

Se acquistando online hai avuto un problema che non sei riuscito a risolvere, il **Consorzio Netcomm** mette a disposizione del consumatore la "conciliazione paritetica", una modalità di risoluzione delle controversie alternativa, facile, veloce e completamente gratuita. La "conciliazione paritetica" nasce da un accordo fra il Consorzio e alcune tra le maggiori Associazioni di Consumatori italiane.

In pratica una Commissione di Conciliazione, formata da un membro dell'Associazione dei Consumatori firmataria (scelta dal consumatore o dalla Segreteria Tecnica di Netcomm) e da un esponente del negozio online coinvolto (aderente alla conciliazione paritetica), proverà a formulare una proposta che verrà sottoposta al consumatore e verrà approvata solo se da lui sottoscritta.



9. GLOSSARIO, LE PAROLE DELL'E-COMMERCE



account s.m.inv. Insieme di funzionalità, strumenti e contenuti attribuiti ad un utente di una rete informatica o di un servizio telematico (come la posta elettronica o un sito Internet) [ingl. "utenza"].

banner s.m.inv. Qualsiasi spazio su un sito, di solito una striscia colorata, che contiene un testo, un'immagine o un'animazione, usato per comunicazioni importanti o come inserzione pubblicitaria, cliccando il quale è possibile ricevere maggiori informazioni o entrare nel sito dell'inserzionista [ingl. "vessillo, striscione"].

blog s.m.inv. Pagina web pubblica, in cui l'autore scrive una sorta di diario su argomenti personali o su temi di cui è esperto, fornendo informazioni e collegamenti ad altri siti e interagendo con i visitatori che possono commentare ed esprimere opinioni a loro volta **Sin** weblog [ingl. amer., accorc. di "weblog"].

borsellino elettronico loc.s.m. Particolare conto bancario o virtuale, su cui è possibile caricare piccole somme di denaro, da cui vengono detratti gli importi di un pagamento ripetitivo (come ad esempio la mensa scolastica) o di un bene acquistato on-line, del valore di pochi centesimi o di qualche euro (come un file musicale, un video, un software ecc.).

brand s.m.inv. Marchio di un prodotto o di una linea di prodotti rappresentato con nome, logo, simboli, caratteri, colori, slogan ecc., che ne permettono il riconoscimento immediato al maggior numero di persone e ne confermano il valore economico o psicologico.

browser s.m.inv. Programma con cui è possibile navigare in Internet, aprire e consultare siti web e documenti online (come ad esempio Internet explorer, Mozilla, Google Chrome, Safari, ecc.) [da *to browse*, ingl. "dare una scorsa, scartabellare"].

carrello s.m. Funzione di un sito di Commercio Elettronico, rappresentata da un'icona a forma di carrello del supermercato, che permette di raggruppare gli articoli desiderati e di visualizzarne il costo totale prima di dare la conferma definitiva dell'ordine di acquisto.

chat o **chat-line** s.f.inv. Servizio che permette a due o più interlocutori di scambiarsi messaggi scritti che appaiono in tempo reale sullo schermo dei partecipanti, mediante un apposito programma di messaggistica istantanea (come ad esempio Skype, Live Messenger, Yahoo Mes-

senger, ecc.) [ingl. "chiacchierata"].

click o **clie** s.m.inv. Comando inviato a un programma premendo il pulsante del mouse – **doppio click**, doppia pressione sul pulsante del mouse usata di solito per aprire un programma sul personal computer.

cookie s.m.inv. Breve sequenza di testo che viene installata sul terminale del navigatore (computer, notebook, tablet, smartphone) per analizzarne il comportamento quando accede a un sito, memorizzare i suoi dati di accesso quando si registra e riconoscerlo a ogni ingresso successivo [ingl. "biscotto"].

cookie di profilazione loc.s.m. Cookie utilizzato per raccogliere informazioni sull'utente, capirne gusti e preferenze, e inviargli così suggerimenti pubblicitari adatti, installato solo previa autorizzazione.

cookie tecnico loc.s.m. Cookie installato automaticamente per svolgere una serie di funzioni utili alla navigazione per il quale non è obbligatoria l'autorizzazione.

coupon s.m.inv. Buono sconto da spendere su un sito quando si conclude un acquisto, o presso un esercente tradizionale che lo ha messo in offerta su siti appositi per pubblicizzare la propria attività su Internet [fr. "tagliando, pezzo"].

customer care loc.s.m.inv. Assistenza alla clientela di un negozio online o di un'azienda tradizionale, effettuata per mezzo di e-mail, call center, numeri verdi o servizi di messaggistica istantanea [ingl. "cura del cliente"].

device s.m.inv. Qualsiasi dispositivo elettronico utilizzato per collegarsi a Internet, navigare, informarsi o comprare online (ad es. computer, i-pad, notebook, tablet, smartphone) [ingl. "congegno, dispositivo"].

e-banking o **e-bank** s.m.inv. → home banking [ingl. "attività bancaria elettronica"].

e-mail s.f.inv. Servizio di posta elettronica – s.f.inv. o s.m.inv. Messaggio inviato tramite posta elettronica **Sin** mail [ingl. "posta elettronica"].

e-mall s.m.inv. → e-retailer | → market place [ingl. "centro commerciale elettronico, viale per lo shopping"].

e-payment s.m.inv. Insieme di tutti i sistemi di pagamento per effettuare acquisti online [ingl. "pagamenti elettronici"].

e-retailer s.m.inv. Merchant multimarca che vende esclusivamente online e solo i prodotti del suo catalogo **Sin e-mall** [ingl. "venditore online al dettaglio"].

FAQ sigla ingl. *Frequently Asked Questions*, domande più frequenti; elenco reso disponibile a tutti i navigatori delle domande, con le relative risposte, che un sito riceve di solito dagli utenti riguardo al processo di acquisto, spedizioni, costi, modalità di pagamento, resi e recessi, regole di funzionamento del sito ecc.

feedback s.m.inv. Valutazione, recensione, giudizio su un sito, un servizio, un articolo in vendita ecc. che gli utenti pubblicano sui siti di recensioni, forum, social network o sulle schede prodotto di un negozio online [ingl. "reazione" propr. "rifornimento all'indietro"].

fishing o phishing s.m.inv. Frode informatica volta a raccogliere i dati sensibili di un utente (numero di carta di credito, PIN del Bancomat, ecc.), richiedendoli tramite un'e-mail contraffatta con il logo di una Banca o di un sito di eCommerce, motivando la richiesta con ragioni tecniche e utilizzando per accedere ai suoi conti bancari, alle carte di credito o al Bancomat [ingl. "il pescare"].

flag s.m.inv. Spunta elettronica su una casella da selezionare per operare una scelta tra diverse possibilità; si usa nella compilazione di un modulo o di un formulario [ingl. "bandiera"].

form s.m.inv. Qualsiasi modulo predisposto con caselle fisse da compilare; sui siti Internet viene solitamente usato nella pagina dei Contatti per inviare richieste all'assistenza o per effettuare la registrazione [ingl. "formato"].

forum s.m.inv. Luogo virtuale di discussione su specifici argomenti (la montagna, i libri, l'elettronica, l'estetica, la moda, ecc.), fra utenti registrati che possono partecipare liberamente alle discussioni e interagire tra di loro con l'aiuto di un moderatore che filtra gli interventi offensivi o che non rispettano le regole del forum stesso [ingl. tratto dal lat. "piazza, foro"].

gruppo di acquisto loc.s.m. Gruppo di consumatori che si associa per comprare collettivamente un grosso quantitativo di un bene a prezzo di ingrosso, dividendolo poi tra i singoli utenti che risparmiano considerevolmente sul prezzo di mercato; di solito si acquistano prodotti alimentari o di uso comune.

home page loc.s.m.inv. Pagina di presentazione di un sito da cui parte la navigazione [ingl. "pagina di casa"].

HTTP sigla *Hypertext Transport Protocol*, protocollo per il trasporto di documenti di ipertesto; protocollo web standard di comunicazione tra server che permette al browser di visualizzare siti scritti in linguaggio HTML.

HTTPS sigla *Secure Hypertext Transfer Protocol*, protocollo

sicuro per il trasporto di documenti di ipertesto; protocollo web che cifra e decifra le richieste del browser e consente una comunicazione sicura tra cliente e server.

keyword s.f.inv. → parola chiave [ingl. "parola chiave"].

link s.m.inv. Parola, immagine, banner ecc. su una pagina web, che se cliccata rimanda a un altro documento di consultazione; il testo o le immagini fornite di tale rimando sono evidenziate con una sottolineatura oppure, passandoci sopra il mouse, cambiano colore o compare il simbolo di una manina [ingl. "anello, catena"].

lista dei desideri loc.s.f. Funzione di un sito di Commercio Elettronico che permette di raggruppare gli articoli desiderati, scelti nel catalogo, e di metterli da parte per poterli acquistare tutti, o solo alcuni, in un secondo momento.

login s.m.inv. Accesso a un sistema informatico per mezzo di un codice identificativo (username) e di una password [ingl. "registrazione di accesso"].

logout s.m.inv. Procedura per scollegarsi da un sistema informatico a cui ci si era collegati effettuando il login; cliccando sull'apposito tasto di uscita si conservano i propri dati personali protetti e al sicuro [ingl. "uscita dalla registrazione"].

mail s.f.inv. o s.m.inv. → e-mail.

market place loc.s.m.inv. Sito di eCommerce che aggrega diversi negozi online, simile a un centro commerciale virtuale, costruito come un punto d'incontro tra domanda e offerta di beni e servizi; sia i compratori che i venditori si registrano e possono effettuare acquisti o ricevere ordini **Sin e-mall** [ingl. "piazza del mercato"].

merchant s.m.inv. Esercente di un negozio online [ingl. "commerciante"].

motore di ricerca loc.s.m. Programma che in base a una ricerca effettuata dall'utente, cerca informazioni sui siti e sui documenti presenti in rete ordinandoli secondo la maggiore pertinenza all'argomento cercato.

mouse s.m.inv. Dispositivo collegato a un personal computer che, mosso su un piano orizzontale, trasmette il movimento a un cursore visibile sullo schermo del monitor e invia comandi tramite i pulsanti di cui è fornito [ingl. "topo"].

m-payment s.m.inv. Insieme di tutti i sistemi di pagamento per effettuare acquisti online tramite cellulare [ingl. "pagamenti via mobile"].

multicanalità s.f.inv. Possibilità per un'azienda di interagire con i propri clienti attraverso molteplici canali di vendita: negozio fisico, negozio virtuale, applicazione smartphone o social network, in modo da offrire una più diffusa esperienza di acquisto.

newsletter s.f.inv. E-mail a carattere commerciale con cui un sito comunica eventi, promozioni, informazioni sui prodotti, novità ecc.; viene spedita solitamente a utenti regolarmente iscritti che ne hanno richiesto l'invio [ingl. "lettera di notizie"].

notebook s.m.inv. Computer portatile di piccole dimensioni [ingl. "taccuino, blocco di appunti"].

notepad s.m.inv. → tablet [ingl. "taccuino, blocco di appunti"].

offline o **off-line** agg.inv. Non collegato a un computer centrale o non connesso a Internet – Di attività commerciale che si svolge nella realtà fisica, e non su Internet [ingl. "fuori linea"].

online o **on-line** agg.inv. Connesso a un computer centrale o a Internet – Di attività commerciale che si svolge sul web [ingl. "in linea"].

parola chiave loc.s.f. Parola o combinazione di parole con cui l'utente effettua una ricerca su Internet per trovare le informazioni di cui ha bisogno; il motore di ricerca in risposta a tale richiesta estrae un elenco di pagine web o documenti che le contengono in modo più o meno predominante nel testo **Sin** keyword.

password s.f.inv. Codice di riconoscimento segreto, formato da una sequenza di lettere e numeri, che digitato su un terminale quando richiesto, permette all'utente di accedere a un sito, a un programma, a un computer ecc. [ingl. "parola di accesso"].

personal computer loc.s.m.inv. Elaboratore elettronico con memoria e potenza di calcolo modeste, utilizzato nelle aziende o per impiego familiare e individuale, per ricerche, calcoli, elaborazione dati, ecc. (sigla PC).

personal computer portatile loc.s.m. Personal computer leggero e maneggevole, alimentato anche a batteria, adatto all'uso in viaggio, fuori casa o fuori ufficio.

phishing s.m.inv. → fishing.

pick and pay loc.s.m.inv. Sistema per il ritiro di acquisti online, per cui l'utente si fa spedire il pacco in un punto di ritiro predisposto e presidiato da commessi e pagandolo alla consegna col metodo di pagamento preferito.

post s.m.inv. Messaggio pubblicato su forum, blog, social network ecc., oppure inviato tramite e-mail.

PIN sigla *Personal Identification Number*, numero di codice di identificazione personale; codice di riconoscimento segreto, formato da una sequenza di numeri, necessario all'utente per poter effettuare operazioni con il Bancomat o la carta di credito, o per attivare un telefono cellulare.

privacy s.f.inv. L'insieme dei dati sensibili dei consumatori, che possono essere utilizzati solo previa autorizzazione e solo per gli usi consentiti dall'utente [ingl. "riservatezza"].

query s.f.inv. Parola o sequenza di parole chiave che un utente immette nel campo di ricerca di un motore, ottenendo un elenco ordinato per priorità (SERP) [ingl. "domanda"].

SERP acronimo *Search Engine Results Page*, pagina di risultati dei motori di ricerca; visualizzazione dell'elenco dei risultati prodotti da un motore di ricerca come risposta a una query, ordinati in base alla loro priorità.

sigillo s.m. → trustmark.

smartphone s.m.inv. Cellulare con schermo touch, che possiede anche le stesse funzioni di un computer palmare [ingl. "telefono intelligente"].

software s.m.inv. Programma o insieme di programmi che se installati su un computer sono in grado di eseguire funzioni più o meno complesse o di elaborare dati [ingl. "oggetto morbido"].

social network loc.s.m.inv. Luogo virtuale dove gli utenti che si sono registrati possono scambiarsi messaggi, chattare, condividere foto e video, creare o partecipare a gruppi con interessi comuni o pubblicizzare la propria attività commerciale [ingl. "rete sociale"].

tablet s.m.inv. Dispositivo elettronico a metà strada fra uno smartphone e un computer portatile, molto sottile, con i comandi posti direttamente sull'ampio schermo touch, e sul quale si può anche scrivere o disegnare con una penna ottica **Sin** notepad [ingl. "tavoletta"].

touch screen loc.s.m.inv. Schermo sensibile al tatto, che permette di inviare comandi a un dispositivo digitale, toccando l'interfaccia grafica nei punti predisposti, con le dita o con una penna ottica [ingl. "schermo tattile"].

trustmark s.m.inv. Marchio, immagine o logo che indica che un sito di vendita online ha superato una serie di test che ne accreditano la sicurezza, la validità, l'affidabilità e la qualità del servizio offerto **Sin** sigillo [ingl. "marchio di fiducia"].

username s.m.inv. Codice identificativo costituito da una sequenza di caratteri (talvolta si usa il proprio nome, un nome inventato, o il proprio indirizzo di posta elettronica) che identifica in modo univoco l'utente di un sito Internet; associato alla password, consente di effettuare l'accesso a un sistema informatico [ingl. "nome dell'utente"].

web s.m.inv. L'insieme dei documenti e dei siti presenti in Internet, cui si accede utilizzando un programma di navigazione.

www sigla *World Wide Web*, ragnatela mondiale; protocollo per effettuare ricerche su Internet.

10. I SUGGERIMENTI DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

- Controllate che sul sito siano indicate identità e indirizzo del venditore.
- Prima di pagare controllate che la pagina abbia una url protetta: <https://www...> (invece di <http://www...>).
- Nella pagina di accettazione delle condizioni di vendita prestate attenzione alle caselle già flaggate. Dovete essere voi a scegliere se accettare o no.
- I tempi di consegna non devono superare i 30 giorni.
- Il venditore è responsabile della merce spedita fino a quando non ne entrate in possesso.
- Ricordatevi che la garanzia è in capo al venditore per i 2 anni successivi all'acquisto (conservate fattura/ricevuta).
- Alla consegna del pacco scrivete accanto alla firma "accetto con riserva" per poterne controllare il contenuto.
- Avete 14 gg lavorativi dal ricevimento del bene o dalla sottoscrizione del contratto per esercitare il diritto di recesso/ripensamento.
- Non trascurate di leggere le recensioni per informarvi e avvalorare la vostra decisione d'acquisto.
- Se malgrado tutto avete dei dubbi o qualcosa non vi convince, chiamate il servizio clienti del sito o un'Associazione dei Consumatori.

Seguici su

