



con la collaborazione di



SICURAMENTE ONLINE



ACQUISTA IN SICUREZZA ONLINE



PENSI CHE IL **PHISHING**

SIA SOLO UN TIPO DI PESCA?

PENSI CHE I **COOKIE**

SIANO SOLO BISCOTTI?

PENSI CHE UN **VIRUS**

SIA SOLO UN RAFFREDDORE?

ACQUISTA IN SICUREZZA ONLINE



1

E-commerce



Cos'è

Il termine e-commerce o commercio elettronico, indica l'acquisto di beni o servizi tramite internet, gli acquisti avvengono dunque senza la presenza simultanea del professionista /venditore e del consumatore.

Il consumatore, tramite il proprio computer, smartphone o tablet ha la possibilità di scorrere innumerevoli siti online e, una volta scelto il prodotto o servizio desiderato, compila l'ordine e la propria richiesta di acquisto, tutte queste operazioni avvengono in pochi minuti e con pochi semplici gesti. Questa modalità di acquistare "tramite un semplice click" può essere più insidiosa rispetto agli acquisti "tradizionali", ma, al contempo, se il consumatore è informato ed utilizza il commercio elettronico conoscendo tutte le regole del gioco, può trarne grandi vantaggi.

La sua evoluzione

In Italia, rispetto agli altri paesi dell'Unione Europea, l'e-commerce si è diffuso più lentamente, questo perché, in generale, i consumatori Italiani sono meno avvezzi all'uso delle nuove tecnologie e perché rimangono ancora "ancorati" agli acquisti tradizionali dove vi è la possibilità di interagire direttamente con il venditore.

Tuttavia, in tempi di crisi, nei quali si registra una crescente diminuzione degli acquisti tradizionali, cosiddetti offline, molti consumatori si avvicinano allo shopping online anche

grazie alla possibilità di portare a termine gli acquisti tramite smartphone e tablet ed essere in questo modo sempre “connessi” e pronti ad accaparrarsi le migliori offerte.

Per acquistare online in tutta sicurezza sono necessari alcuni piccoli accorgimenti e la conoscenza delle regole. Le normative che tutelano il consumatore esistono ed in caso di disservizi è bene conoscerle e chiedere che siano rispettate.

Come si acquista online

Il commercio elettronico consiste nella vendita e nell’acquisto di beni e servizi online, vi sono le due parti presenti nelle vendite tradizionali, il consumatore ed il professionista- venditore, solo che la vendita non avviene in negozi fisici ma in **negozi virtuali**. Dunque, quando il consumatore effettua un acquisto online non entra immediatamente nella disponibilità del bene o del servizio ma effettua un ordine al professionista, per entrare nella disponibilità del bene o del servizio dovrà attendere la consegna degli stessi.

Il professionista è obbligato ad eseguire **l’ordinazione entro 30 giorni dal giorno successivo in cui ha ricevuto l’ordine del consumatore**.

In caso d’indisponibilità del bene o del servizio, il professionista deve informare il consumatore entro 30 giorni, inoltre, **il professionista è tenuto a corrispondere le intere somme eventualmente già versate dal consumatore**.

Il professionista non può adempiere alla prestazione fornendo beni e servizi diversi da quelli ordinati, anche nel caso in cui si tratti di beni o servizi di importo uguale o superiore a quelli richiesti dal consumatore. Solo in caso di consenso esplicito del consumatore il professionista potrà fornire beni o servizi diversi da quelli ordinati. L’assenza di risposta del consumatore non può mai essere interpretata come consenso implicito.

Quando il contratto consiste nell’acquisto di beni è opportuno che, al momento della consegna della merce, il consumatore ne verifichi tempestivamente l’integrità. Qualora il





pacco appaia visibilmente danneggiato è opportuno che il consumatore rifiuti la consegna o lo accetti con riserva sulla bolla di consegna. Se non lo fa perde il diritto di sostituzione del bene o di risarcimento del danno da trasporto.

Nel caso in cui i pacchi siano integri esternamente e quindi la merce sarà controllata in un secondo momento, è sempre opportuno accettare la merce con riserva e scrivere sulla bolla di consegna “accetta con riserva”.

La sua evoluzione

Anche se esiste la possibilità di pagare prima, contestualmente o dopo la consegna della merce, molti venditori pretendono il pagamento anticipato escludendo tutte le altre forme di pagamento.

Le modalità più diffuse di pagamento degli acquisti online sono:

- 
PayPal: società che offre servizi di pagamento online e permette di effettuare transazioni senza condividere i dati con il destinatario finale del pagamento. E' il servizio offerto da eBay ed altri e-shop. E' sufficiente inserire il proprio indirizzo e-mail e l'importo da pagare ed autorizzare PayPal a prelevare l'importo dal proprio conto o carta di credito e ad accreditare le somme al venditore;
- 
Carta di credito: il pagamento avviene con la comunicazione del nome del titolare, del numero della carta, del codice di sicurezza e della data di scadenza. In caso di smarrimento o furto è indispensabile bloccare immediatamente la carta perché per chi ne dovesse entrare in possesso sarebbe molto semplice effettuare acquisti online!
- 
Carta prepagata: funziona come la carta di credito con la significativa differenza che l'importo caricato sulla carta è quello deciso a priori dal consumatore e non quello disponibile sul conto. E' sicuramente da preferire per acquisti su sito che offrono poche garanzie di sicurezza;
- 
Bonifico: si può effettuare sia presso la banca che tramite online banking. E' opportuno verificare bene i dati del desti

natario del bonifico, di solito, in caso di negozi virtuali, i dati sono della società e non delle singole persone!

● **Contrassegno:** è il metodo di pagamento più sicuro poiché permette il pagamento della merce al momento della consegna del bene presso il domicilio indicato dal destinatario.

2

Acquistare online in sicurezza



Di seguito alcuni consigli utili per acquistare online “sicuramente”:

● **Trasparenza delle informazioni:** prima di acquistare verifica sempre le politiche di vendita, le condizioni del recesso, i tempi di consegna, la presenza di costi aggiuntivi, i costi di spedizione;

● **I dati del venditore:** verifica che sul sito siano presenti tutti i dati che permettono di identificare il venditore. In particolare, devono essere indicati il nome e l'indirizzo dell'azienda, diffida di indicazioni parziali o poco chiare che non permettono di risalire al venditore;

● **Usa in maniera appropriata le carte di credito:** verifica che il sito garantisca un'adeguata protezione dei dati al momento del pagamento. Al momento del pagamento il sito dovrebbe presentare un sistema di protezione della trasmissione dei dati SSL (socket secure lock). Lo si può riconoscere se sul sito è presente, di solito nella parte bassa dello schermo, un lucchetto chiuso. La presenza di un lucchetto aperto indica che il sito non è sicuro e la transazione non è adeguatamente protetta;

● **Protezione dati personali:** presta particolare attenzione che i dati personali richiesti siano in linea con la normativa sulla privacy. I dati richiesti dovrebbero essere unicamente quelli utili a finalizzare l'acquisto;

● **Mezzi di pagamento:** utilizza mezzi di pagamento più sicuri, da preferire le carte prepagate ed il contrassegno. Evita i mezzi di pagamento che non permettono di essere bloccati e/o contestati (bonifico o moneytransfer);

◆ **Conserva la documentazione:** conserva con cura copia degli ordini effettuati e di tutte le comunicazioni intercorse.

3

I diritti dei consumatori



Il commercio elettronico è disciplinato come “contratto di acquisto a distanza” ed è regolato dal Codice del Consumo (D.Lgs 206/2005), articoli 45 e seguenti.

Il Codice del Consumo riconosce diritti ben precisi al consumatore che acquista online che, in caso di mancato rispetto da parte del venditore, possono essergli contestati.

La legge pone particolare attenzione all’obbligo del professionista di fornire tutta una serie di informazioni prima della conclusione del contratto. In particolare, il consumatore deve ricevere queste informazioni:

- ◆ Identità del professionista;
- ◆ Caratteristiche essenziali del bene e del servizio prescelto;
- ◆ Prezzo del bene e del servizio, incluse le imposte e le tasse;
- ◆ Spese di consegna;
- ◆ Modalità di pagamento e di consegna del bene o della prestazione del servizio o di ogni altra forma di esecuzione del contratto;
- ◆ Esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso;
- ◆ Modalità di esercizio del diritto di recesso e restituzione del bene;
- ◆ Costo per l’utilizzo della forma di comunicazione a distanza;
- ◆ Durata di validità dell’offerta o del prezzo;
- ◆ Durata minima del contratto in caso di contratti per la fornitura dei prodotti o la prestazione di servizi ad esecuzione continuativa e periodica.

ATTENZIONE: LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITA' (ARTICOLI 128 E SEGUENTI DEL CODICE DI CONSUMO) SI APPLICA ANCHE AI CONTRATTI A DISTANZA E QUINDI AGLI ACQUISTI ONLINE. IL CONSUMATORE CHE ACQUISTA ONLINE HA GLI STESSI DIRITTI DI CHI ACQUISTA IN UN NEGOZIO!

4

Come tutelarsi in caso di controversie



Per le controversie relative ai contratti a distanza la competenza territoriale è del giudice del luogo di residenza o domicilio del consumatore.

Nel caso di controversia transfrontaliera, cioè nel caso in cui il venditore non risieda nello stesso paese del consumatore, il consumatore può rivolgersi al Tribunale del luogo del proprio domicilio se ricorrono due condizioni:

1. *Il commerciante deve esercitare la propria attività commerciale o professionale nello Stato Membro di residenza del consumatore oppure dirigere con qualsiasi mezzo (ad esempio internet) la propria attività verso lo stato membro;*
2. *Il contratto oggetto della controversia deve rientrare nell'ambito di queste attività.*

Oltre alla via legale giudiziaria i consumatori che dovessero incappare in controversie con il venditore possono anche attivare composizioni extragiudiziali delle controversie tramite la Conciliazione presso la Camera di Commercio se l'impresa ha sede legale in Italia, tramite le conciliazioni transfrontaliere EEJ-Net se il consumatore o l'impresa si trovano in paesi diversi dell'Unione Europea.



Cos'è

Il “social shopping” è una tipologia di commercio elettronico basata sui concetti di “gruppi d’acquisto” e “deal del giorno”. Il gruppo d’acquisto (“groupbuying”) è un concetto che indica un tipo di commercio in cui si offrono prodotti e servizi a prezzi notevolmente ridotti a condizione che un numero minimo di clienti effettui l’acquisto. Il “deal del giorno” (“deal of the day”) o “affare del giorno” è una caratteristica del social shopping, che consiste nella vendita di un prodotto unico per un periodo di tempo limitato ad un prezzo scontato. Il social shopping è un’evoluzione dell’e-commerce, in cui lo shopping online e i social media si uniscono per dare vita ad una nuova modalità di commercio elettronico.

Come avviene

Il “social shopping” può essere definito come un metodo di commercio online, in cui gli “amici” degli acquirenti vengono coinvolti nell’esperienza di acquisto e i prodotti ed i servizi offerti vengono messi in vendita per un periodo limitato o fino al raggiungimento del massimo dei prodotti/servizi disponibili. Gli utenti di questi siti ricevono le offerte tramite e-mail oppure attraverso gli inviti dei social network.

Il social shopping ha l’obiettivo di vendere ai consumatori un voucher o un coupon, che essi utilizzeranno per ottenere un determinato prodotto o fruire di un particolare servizio. Esistono diverse tipologie di social shopping, che si sono diffuse in Europa e nel resto del mondo. Le più diffuse sono:

- I siti di shopping di gruppo;
- Le comunità di shopping in cui gli utenti condividono informazioni su prodotti, prezzi e offerte e le proprie liste della spesa;
- I motori di raccomandazioni tramite i quali gli utenti si

scambiano reciproche “consulenze”;

◆ I mercati di shopping sociale basati sulla connessione tra venditori e acquirenti.

Il Couponing: la forma di social shopping più diffusa in Italia

In Italia la forma di social shopping più diffusa è il couponing, che consiste nell’acquisto di gruppo tramite coupon. I siti più noti che lo propongono sono: Groupalia, Groupon e Let’s Bonus.

Come funziona il couponing

Il sito internet di social shopping fa da intermediario tra il venditore ed il consumatore. Il venditore che vuole far conoscere al pubblico i propri prodotti o servizi li pubblica sul sito di social shopping di solito a prezzi molto convenienti, tale offerta viene poi segnalata via e-mail agli utenti.

Il consumatore, se informato e consapevole di come funziona questa particolare tipologia di acquisti online, può trarre grandi risparmi dal couponing poiché ha la possibilità di acquistare prodotti o servizi spesso a prezzi “stracciati”.

Tuttavia, i problemi in cui può incappare il consumatore sono molti e a volte configurano delle vere e proprie truffe. L’Antitrust è intervenuto aprendo diversi procedimenti a carico dei siti di shopping online perché ha riscontrato forti carenze nelle informazioni fornite sui siti ai consumatori.

Infatti, anche se non vi è ancora una normativa specifica che regola il couponing, questi acquisti rientrano nella tipologia di contratti a distanza e pertanto anche in questi casi si applica la disciplina prevista dal Codice del Consumo per e-commerce.

I problemi più frequenti

I disservizi più frequenti nei quali può incappare un consumatore che acquista beni o servizi utilizzando il couponing sono:

- ◆ mancata o ritardata consegna del bene;
- ◆ tempi di consegna del bene troppo lunghi;
- ◆ servizi erogati dal professionista diversi rispetto a quelli

offerti sul sito;

mancata restituzione delle somme pagate in caso di non erogazione del servizio o mancata consegna del bene;

assenza di servizi clienti;

carenza di informazioni e/o assistenza nel post vendita.

Come tutelarsi in caso di controversie

In caso di problemi relativi al coupon è opportuno che il consumatore sappia a chi deve rivolgersi per evitare spiacevoli “rimpalli” di responsabilità tra il sito di social shopping ed il professionista.

Nel caso in cui si verificano problemi con il coupon, il rimborso della somma versata o il risarcimento per eventuali inadempienze va richiesto direttamente al sito internet di social shopping.

E' opportuno inviare un reclamo al sito di social shopping e per conoscenza al professionista.

Il consumatore ha diritto di ricevere indietro la somma versata e può rifiutare eventuali altre forme di rimborso, che, spesso, vengono offerte dal sito di social shopping (ad esempio un altro coupon o bonus).

Nei casi in cui il reclamo del consumatore non basti per risolvere le controversie, si applicano al couponing le stesse tutele elencate per il commercio online.