

Guida allo shopping online

Consigli pratici per acquistare in sicurezza su Internet

Il commercio elettronico

L'acquisto online **sta diventando un'opzione** per un numero sempre maggiore di persone che lo preferiscono all'acquisto tradizionale per i suoi innumerevoli vantaggi:

- **pratico e comodo:** si possono visitare moltissimi negozi e confrontare innumerevoli prodotti direttamente da casa risparmiando tempo e denaro
- **conveniente:** offre prezzi più bassi, spedizioni gratuite e tracciate, giornate di sconti (Black Friday) e spesso permette di acquistare prodotti altrimenti introvabili

Su Internet è possibile acquistare praticamente di tutto: la **prima cosa da fare** è chiarirsi bene le idee su ciò che si intende comprare, perché magari si scopre che l'oggetto del desiderio non è il più adatto o che acquistandolo sotto casa si spende meno o si guadagna in qualità

Internet è un luogo ricco di opportunità dove però è facile incappare in **qualche inconveniente** per inesperienza, perché manca il tradizionale rapporto fisico con il prodotto e il venditore o per l'esposizione a possibili truffe: per evitare questi problemi è fondamentale informarsi bene prima di acquistare

Passi preliminari

Prima di comprare online occorre **costruire le condizioni di sicurezza** necessarie a tutelare i propri dati personali e svolgere gli acquisti senza preoccupazioni:

- registrare un profilo di **posta elettronica dedicato** a raccogliere le comunicazioni e le notifiche derivanti dall'attività online che altrimenti intaserebbero la posta elettronica personale che sarebbe anche esposta al rischio di spam, phishing, truffe e raggiri
- proteggere la posta elettronica così creata con una **password robusta** (almeno 8 caratteri alfanumerici con eventuali simboli speciali) da cambiare periodicamente
- se serve, attivare una **SIM telefonica dedicata** sulla quale gestire le comunicazioni inerenti il commercio online, proteggendo in tal modo il proprio numero personale
- usare un **antivirus affidabile con protezione in tempo reale** che controlli la navigazione Internet e avvisi l'utente di potenziali minacce come virus e malware
- utilizzare la **versione più recente del browser preferito** con gli ultimi aggiornamenti sulla sicurezza e la protezione da siti web malevoli o pericolosi
- **dare la preferenza** a marche popolari, siti di provata affidabilità o certificati (basta cliccare sul lucchetto verde nella barra degli indirizzi del browser per verificare l'identità del sito)

Informarsi prima di comprare

Occorre capire con chiarezza **quali sono i pregi e difetti** dell'oggetto del desiderio:

- una semplice **ricerca su Internet** aiuta a individuare le caratteristiche distintive del prodotto consultando siti specializzati, riviste di settore e blog e video dimostrativi su YouTube:
 - siti di **servizi e recensioni**: www.tripadvisor.it, www.expedia.com, www.trivago.it, www.skyscanner.it, www.casa.it, www.immobiliare.it
 - siti di **comparazione prezzi**: www.epinions.com, www.trovaprezzi.it, www.kelkoo.it, www.sostariffe.it, www.segugio.it, www.facile.it
 - **marketplace**: www.subito.it, <http://annunci.ebay.it>, www.autoscout24.it
 - **e-commerce**: www.amazon.it, www.eprice.it, www.marketstore.it, www.mediaworld.it
- se possibile, è sempre una buona idea **provare prima di acquistare**, magari in un negozio o grazie a qualche conoscenza che possiede e ha esperienza del prodotto

L'obiettivo è **selezionare l'offerta migliore**: non bisogna avere fretta, ma seguire l'andamento dei prezzi di ciò che si intende comprare (tenendo d'occhio volantini promozionali e giornate di sconti per non perdere importanti opportunità) e attendere il momento più propizio

Concludere l'acquisto in sicurezza

La regola generale è quella di non dare mai niente per scontato, **non fare supposizioni**, ma verificare le condizioni di acquisto e chiedere sempre: il tempo e la qualità della risposta segnala affidabilità del negozio → come valutare l'affidabilità?

- controllare nel piè di pagina del sito le informazioni identificative dell'azienda e **verificare la partita IVA** (obbligatoria per legge) sul sito messo a disposizione dalla [Comunità Europea](#) per evitare truffe e falsificazioni dei dati aziendali (non sono rari i casi di partite IVA false)
- controllare i dati della **sede del negozio**, verificando con Google Maps e Street View che l'indirizzo sia esistente e che si tratti di un luogo plausibile: se il negozio ha anche dei punti di vendita diretta si può stare più tranquilli
- oltre alla **completezza della descrizione** e della foto del prodotto, verificare l'eventuale **garanzia**, la tracciabilità **spedizione** e l'**assistenza** post-vendita
- cercare i **feedback** degli utenti da più fonti: forum, siti di recensioni e discussioni sui social
- evitare **materiale contraffatto** e denunciare **utenti truffaldini**
- in caso di ulteriore dubbio **acquistare solo dai grandi nomi** dell'e-commerce: non sarà l'offerta migliore ma si guadagna in serenità soprattutto per resi o assistenza in garanzia

I sistemi di pagamento

Sono pochi modi per pagare in sicurezza su Internet: da evitare assegni, bonifici e trasferimenti vari o invio di denaro mezzo posta, **si usano solo pagamenti sempre tracciati**

- **PayPal**: standard di riferimento per i pagamenti online, non è una garanzia assoluta contro le truffe ma (avendo scelto un negozio serio) è il modo migliore per ottenere indietro il proprio denaro in tempi brevi se qualcosa dovesse andare storto
- **carte di credito prepagate**: rendono disponibili cifre esigue senza esporre l'intero conto corrente a possibili furti (con l'attivazione delle notifiche di transazione automatiche via mail o sms ci si rende subito conto di eventuali anomalie per segnalarle all'istituto bancario)
 - **pro**: massima sicurezza, facile controllo dei movimenti, nessun canone annuale
 - **contro**: occorre ricaricarla, eventuale limite massimo della ricarica

In ogni caso è buona norma non comunicare le informazioni sulla carta di credito a terzi se è lecito dubitare dell'affidabilità percepita e, prima di inserirli per fare un pagamento, verificare sempre che sulla barra degli indirizzi del browser sia presente l'icona del **lucchetto chiuso di colore verde** (HTTPS) che significa che la connessione è protetta

Consigli per gli acquisti

Nonostante i timori più diffusi, **fare acquisti online è sicuro e fa risparmiare tempo e stress** a condizione di usare sempre il buon senso e la giusta prudenza perché le spiacevoli sorprese e le fregature sono sempre dietro l'angolo:

- **usare pc o tablet** invece dello smartphone: lo schermo più grande mostra più chiaramente le informazioni di sicurezza come ad es. il nome completo del sito web e il lucchetto chiuso di colore verde nella barra degli indirizzi del browser che indica la connessione criptata

N.B.: il lucchetto non è una garanzia assoluta di identità ma un indicatore negativo: se non c'è si tratta quasi sempre di un sito truffaldino, mentre se c'è potrebbe comunque esserci un inganno, anche se è improbabile

- usare **siti certificati o di provata affidabilità** e inserire manualmente i relativi indirizzi web, evitando di cliccare su link ricevuti via email, social network o da pubblicità online che di solito sono abbreviati e possono nascondere collegamenti a siti malevoli o ingannevoli

Consigli per gli acquisti

- prima di acquistare verificare le **condizioni di vendita** (per valutare il prezzo online alla luce di eventuali spese accessorie) e **leggere sempre i commenti e feedback** degli altri acquirenti
- fare attenzione alle **app di shopping** che promettono di facilitare gli acquisti o di attivare supersconti (meglio diffidare di promesse di cui è lecito dubitare): probabilmente si appropriano di password e dati relativi alle carte di credito
- **aggiornare con regolarità** il sistema operativo dei dispositivi in uso, antivirus e browser web per evitare che eventuali falle di sicurezza non corrette consentano intrusioni capaci di accedere ai propri dati finanziari personali
- usare **sistemi di pagamenti digitali** (PayPal o ApplePay) o una **carta di credito prepagata**: in caso di furto, l'ammontare sottratto è solo quello caricato sulla prepagata e non il limite di spesa mensile di una carta di credito ordinaria
- rifiutare ogni **invito a usare sistemi alternativi** a quelli raccomandati dal sito dove si acquista: alcuni venditori promettono sconti se si usano altre forme di trasferimento di denaro, ma così facendo si perde ogni garanzia offerta dal sito che ospita la vendita
- **controllare regolarmente l'estratto conto** e segnalare eventuali addebiti inattesi

Modalità di spedizione e reso

Il mezzo più veloce e sicuro è un **corriere assicurato**, mentre la posta ordinaria obbliga a tempi di attesa prolungati e si espone al rischio di errore di consegna o frode → una buona prassi è quella di accettare il pacco firmando con "**riserva di controllo**": è l'unico modo per esercitare il diritto di sostituzione o rimborso in caso di danneggiamento del bene durante il trasporto

Uno dei migliori vantaggi degli acquisti online è che l'acquirente ha a disposizione il **termine di 14 giorni** per effettuare il reso (diritto disciplinato dalla [legge italiana](#)) sia che si tratti di un difetto di fabbricazione, sia perché l'acquirente è insoddisfatto o ha cambiato idea

In genere la **garanzia legale** copre i malfunzionamenti di conformità (difetti di fabbrica) che si manifestano entro 2 anni dal momento dell'acquisto (in caso di acquisti con partita IVA avrà durata di 1 anno + 1 eventualmente aggiunto a discrezione del produttore, non dipende dal venditore) e deve essere fatta valere entro due mesi dalla scoperta del difetto

La garanzia legale è separata da **eventuali garanzie accessorie** proposte dal venditore (estensione di garanzia) o produttore (registrazione del prodotto per estensione di garanzia)

Modalità di spedizione e reso

Naturalmente la garanzia legale non include i difetti o i malfunzionamenti imputabili all'utente o all'utilizzo scorretto del bene ed inoltre:

- la **riparazione del bene** è sempre a carico del negozio, le **spese di spedizione** a carico dell'utente (alcuni negozi se ne fanno comunque carico)
- le **spese di verifica** dei problemi sono a carico del venditore che può chiedere un rimborso all'utente se la verifica evidenzia un difetto imputabile all'utilizzo scorretto del bene: ad es. se è inviato in assistenza lo smartphone caduto in acqua, l'utente pagherà, oltre alla riparazione, anche le spese sostenute per le necessarie verifiche tecniche del malfunzionamento
- fare **attenzione alle clausole specifiche** del prodotto: ad es. per gli smartphone la certificazione IP dell'impermeabilità non è coperta dalla garanzia
- conservare sempre lo scontrino, la ricevuta o la fattura perché è sempre **necessaria la prova d'acquisto** per far valere la garanzia

Garanzia italiana e garanzia europea

Entrambe hanno **validità 24 mesi**, possono avere **differenze di prezzo** (di solito con quella europea si risparmia qualcosa) e **documentazione** (in quella europea manuali e guide sono multilingua), ma soprattutto in **caso di riparazione**

Il **vantaggio della garanzia italiana** è che accorda una scelta al consumatore:

- il venditore indirizza al produttore che dirotta in un centro di assistenza autorizzato in Italia che si occuperà, tramite corriere, di reperire il bene e consegnarlo dopo la riparazione
- in alternativa il consumatore può richiedere assistenza portando personalmente il prodotto presso un centro assistenza autorizzato, munito di scontrino o fattura

Con la **garanzia europea**, molti centri assistenza non accettano direttamente il prodotto, costringendo a rivolgersi al venditore: l'acquirente spedisce il bene a proprie spese e il venditore si occuperà della riparazione, direttamente o presso un centro assistenza a sua discrezione e spesso questo si traduce in tempi più rapidi e riparazioni impeccabili

Garanzia italiana e garanzia europea

Nel caso di acquisti voluminosi o all'estero i tempi e le spese di spedizione tendono a dilatarsi: il **vantaggio della garanzia europea** è che i venditori, specialmente i più grandi, sono ben organizzati per la gestione delle riparazioni, si affidano a grossi centri di sicura affidabilità perché è loro interesse restituire il bene velocemente e con piena soddisfazione del cliente

É quindi fondamentale **scegliere un negozio affidabile** (il servizio funzionerà perfettamente) evitando quelli di cui è lecito dubitare → ad es. se il venditore offre a prezzi stracciati beni di importazione cinese con garanzia europea, facilmente:

- farà **ostruzionismo in caso di riparazione**: cercherà di non accettare il prodotto in garanzia facendo passare evidenti difetti come problemi accettabili
- i **tempi lunghi** saranno tali da indurre l'acquirente a desistere: l'assistenza è in Cina, il prodotto dovrà affrontare lunghi spostamenti e difficilmente ci sarà qualche comunicazione a proposito e l'acquirente dovrà mettersi l'anima in pace e sperare nella buona sorte

Acquistare dalla Cina

Sempre più persone scelgono di **comprare su siti cinesi** attratti dai costi irrisori e dalle spese di spedizione gratuite, il che induce a pensare a contraffazioni e possibili fregature, ma ci sono delle eccezioni, ci sono molti negozi online (ad es. Alibaba) da cui comprare:

- **controllo del venditore:** capire se il venditore è affidabile (puntualità delle spedizioni, qualità dei prodotti) verificando feedback, recensioni e valutazioni degli utenti
- **merce contraffatta:** può capitare di ordinare un oggetto di marca e riceverlo falso (il prodotto contraffatto rischia di non passare i controlli doganali e quindi potrebbe non arrivare mai)
- **sicurezza dei pagamenti:** il sistema di pagamento deve tutelare le transazioni, ad es. Alipay di Alibaba tutela i clienti scalando il pagamento dalla carta di credito solo dopo che l'ordine è stato consegnato e rimborsa la merce che non corrisponde a quella ordinata
- attenzione alla **tipologia di spedizione** e alle **spese doganali**, al **recesso** e soprattutto alla **garanzia** e all'**assistenza** post-vendita

Ma se i prodotti si trovano negli altri negozi online, anche se a costi maggiori, il **dilemma** è: spendere di più acquistando in sicurezza o risparmiare rivolgendosi ai negozi di importazione?