

## **ARTICOLO DI PUNTOSICURO**

**Anno 4 - numero 514 di martedì 12 marzo 2002**

### **Acquisti on-line piu' sicuri**

*Alcuni consigli utili per evitare spiacevoli sorprese...*

Secondo la Federcomin (Federazione delle Imprese della Comunicazione e dell'informatica), nel terzo trimestre 2001 circa 630 mila utenti italiani hanno fatto acquisti via web, generando un giro d'affari di 342 milioni di euro.

Secondo un'indagine condotta dall'Osservatorio Internet di I-Lab dell'Università Bocconi, in rete gli italiani acquistano per lo piu' libri e cd (questi articoli sono stati infatti acquistati almeno una volta dal 47 per cento degli intervistati), seguono le attrezzature informatiche (39%); software (34%), oggetti da regalo (25%), viaggi (22%), prodotti per hobby (20%), servizi finanziari (16%), beni alimentari (12%), prodotti per la casa (11%), prenotazione spettacoli (8%), abbigliamento (6%).

Talvolta i consumatori sono poco propensi a fare acquisti on-line temendo truffe e raggiri; per questo motivo l'Adiconsum, associazione a tutela dei consumatori, ha raccolto alcuni consigli utili per compiere acquisti on-line in sicurezza e li ha pubblicati nell'opuscolo "Guida al commercio elettronico per il consumatore".

Innanzitutto e' bene diffidare se il sito sul quale si intende acquistare non indica l'identità completa del venditore (ragione sociale, indirizzo della sede legale, stato giuridico); nel caso si tratti di un sito straniero e' meglio accertarsi che vi sia un rappresentante legale in Italia.

Sul sito non devono mancare le schede esaurienti dei prodotti (comprendenti le caratteristiche tecniche del bene e/o condizioni di fornitura) e deve essere fornita informazione completa sul costo (importo dell'IVA) e sulle spese accessorie, quali ad esempio la spedizione o eventuali diritti doganali (particolarmente se la merce proviene da paesi extra-europei).

Le condizioni contrattuali del servizio devono essere chiaramente indicate. Come per qualsiasi contratto e' bene leggere attentamente le condizioni generali di contratto e fare particolare attenzione alla presenza di clausole inique o addirittura abusive.

Adconsum consiglia di stampare le pagine del sito che illustrano o descrivono il prodotto/servizio offerto, il prezzo e le spese accessorie, le condizioni generali del contratto. In caso di contestazione, ad esempio se il prodotto ricevuto o l'importo addebitato non corrispondessero a quanto acquistato, servirà per dimostrare cosa avete inteso acquistare.

E' bene annotarsi anche l'eventuale riferimento telefonico del servizio clienti.

Adconsum consiglia inoltre di preferite i siti di e-commerce che si appoggiano a sistemi di pagamento sicuri (server con criptazione dati) o quelli che affidano la transazione al server di una banca.

Se si effettuano acquisti con carta di credito e' bene precisare nell'eventuale spazio riservato alle 'note' dell'ordine che non si desidera siano trascritti i dati della carta.

Il sito deve inoltre contenere una adeguata informativa sul trattamento dei dati personali.

Attenzione alle informazioni riguardanti la garanzia commerciale (modalità e limiti, periodo di validità, paesi in cui è valida) e sulla rete del servizio di assistenza tecnica.

Nel caso di siti nei quali i costi siano indicati in valuta straniera e' bene fare attenzione al cambio applicato; potrebbe infatti essere svantaggioso.

