PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 5 - numero 769 di martedì 06 maggio 2003

Un "bollino blu" per l'e-commerce sicuro?

Le associazioni dei consumatori propongono certificazioni di affidabilità dei siti web.

L'Intesa dei Consumatori (che comprende Adoc, Adusbef, Codacons e Federconsumatori) intende promuovere un "riconoscimento di affidabilità" per le imprese che operano su Internet e che rispondono a determinati requisisti.

Secondo una ricerca commissionata dall'Intesa Consumatori, il 70% dei consumatori intervistati sarebbe disposto a fare più acquisti on line se avesse maggiore fiducia nell'affidabilità delle aziende.

I requisiti fissati per ottenere il riconoscimento di "affidabilità" riguardano per esempio l'efficienza del servizio assistenza clienti, la puntualità ed adeguatezza del servizio offerto, l'assenza di clausole abusive o vessatorie nei contratti.

Tra le associazioni che fanno parte dell'Intesa dei Consumatori, il Codacons ha già avviato un progetto di certificazione "Affidabilità-Codacons" con lo scopo di indicare le specifiche caratteristiche ed i requisiti minimi, che devono possedere i siti web per poter utilizzare sulle proprie pagine un marchio di "Affidabilità-Codacons".

I requisiti di base occorrenti ai siti web, interessati alla certificazione Codacons, sono ricavati dalla normativa italiana, dalle ultime direttive CEE in materia di e-commerce e dalla "netiquette" che tutela i consumatori/navigatori del web.
I requisiti principali riguardano il rispetto della netiquette (ad esempio avvisare il navigatore se un link conduce ad un altro sito), l'identificazione (tutte le informazioni necessarie per l'identificazione della società o persona, fisica titolare della pubblicazione del sito web devono essere facilmente reperibile), il rispetto della privacy e dei diritti del consumatore (devono essere pubblicate, in forma chiara e comprensibile, le garanzie a tutela della privacy e del diritto di recesso secondo le normative vigenti.), trasparenza (i prezzi devono essere indicati correttamente, devono essere indicate eventuali spese di trasporto, le modalità di annullamento dell'ordine, la possibilità di eventuali reclami attraverso un indirizzo e-mail, fax, posta, indicando un responsabile del servizio...), sicurezza delle transazioni.

E' proprio necessario un bollino di affidabilità, ci chiediamo? Il primo passo per la sicurezza dei consumatori potrebbe essere, sia da parte delle associazioni, sia da parte delle aziende stesse, quello di educare i consumatori a saper "guardare" con attenzione i siti, e a riconoscere indizi che possono indicare eventuali passaggi non chiari o operazioni non trasparenti.

---

www.puntosicuro.it