



E-commerce e acquisti online

1

Attraverso l'e-commerce è possibile acquistare prodotti dal PC, collegandosi a piattaforme specifiche oppure ai siti internet dei negozi

2

Per fare shopping online in sicurezza è opportuno verificare che il sito sia affidabile e non esponga il consumatore a truffe o furti di dati personali

3

Cosa rende un sito affidabile per l'e-commerce? Il sito deve indicare chiaramente la denominazione, la ragione sociale e la sede legale del venditore e i riferimenti dei contatti (compresa la posta elettronica) ai fini di una comunicazione tempestiva ed efficace. Allo stesso tempo, deve essere data indicazione chiara e inequivocabile del prezzo e di tutti gli eventuali costi e oneri aggiuntivi (imposte, tasse, costi di consegna ecc.). E' importante che sia dotato di certificazione SSL, identificata dall'icona del lucchetto e dalla scritta "https" sulla barra degli indirizzi. Inoltre, anche le recensioni pubblicate dagli altri utenti possono essere un buon aiuto per capire se il sito è affidabile. Attenzione anche al Customer Care: un venditore attendibile dà informazioni chiare e complete soprattutto riguardo a diritto di recesso, gestione dei reclami e assistenza post vendita

4

Sui siti è possibile acquistare prodotti, servizi o contenuti digitali. Il pagamento avviene, nella maggior parte dei casi, con carte di credito, di debito o prepagate. In alcuni casi è possibile pagare anche con bonifico o con contrassegno alla consegna

5

Per gli acquisti online (come per ogni altro contratto a distanza) è previsto un periodo di 14 giorni entro i quali esercitare il diritto di recesso, senza dover dare giustificazioni. Di norma il consumatore deve sostenere solo i costi legati alla restituzione del bene (vedi artt. 56 e 57 del codice del consumo, decreto legislativo n. 206 del 2005). Se il fornitore non informa il consumatore riguardo al diritto di recesso, il periodo per esercitare tale diritto diventa di 12 mesi a partire dal giorno in cui scade il termine di recesso ordinario

6

Occorre tenere presente che esistono beni che, per la loro natura, non possono essere oggetto di recesso. In questi casi, il diritto di recesso è escluso (vedi art. 59 del codice del consumo, decreto legislativo n. 206 del 2005)