



Consigli per acquisti sicuri in rete

1. Verifica di un'offerta online prima dell'acquisto.

Non è semplice valutare la serietà di un'offerta da una distanza, spesso, anche di migliaia di chilometri dal fornitore del servizio. Per stabilire l'affidabilità del sito e del servizio proposto si può procedere alla verifica dei seguenti punti.

- Il sito mi è stato consigliato da amici o parenti?
- È contrassegnato da un simbolo che lo indica come "sito sicuro"?

Controllate che la pagina Web nella quale volete effettuare un acquisto riporti

- l'indirizzo, inclusa la nazione, della sede del rivenditore;
- l'indirizzo e-mail e il numero di telefono dello stesso;
- indicazioni necessarie al fine di prendere contatto con il fornitore del servizio nel caso in cui l'acquisto e le fasi successive non si svolgessero come previsto;
- indicazioni circa il diritto di recesso e il termine entro il quale dev'essere esercitato;
- indicazione delle Condizioni generali e, in particolare, delle condizioni alle quali è possibile recedere dall'ordine;
- informazioni sulla protezione dei dati personali;
- informazioni sulla sicurezza del pagamento.

Leggete prestando attenzione alla presenza di determinate restrizioni commerciali, quali ad esempio

- il divieto di vendere il prodotto in determinati Paesi;
- l'obbligo di acquistare una quantità minima di prodotto;
- il divieto di vendita ai minorenni (ad es. alcolici, ecc.)

Anche se fino ad oggi avete effettuato acquisti in Internet senza problemi, non abbiate fretta e controllate

- come procede il fornitore del servizio in caso di reclami;
- se è prevista una procedura in caso di litigio.

2. So cosa acquisto?

Verificate sempre che il rivenditore descriva dettagliatamente la merce e le prestazioni che fornisce. Devono essere presenti:


- la descrizione della merce;
- informazioni sul prezzo;
- restrizioni commerciali quali quantità minima o massima di merce;
- restrizioni legate all'età del cliente;

- indicazioni relative alla valuta per il pagamento;
- indicazioni relative a eventuali costi aggiuntivi quali tasse, dazi doganali ecc.;
- indicazioni riguardo alle spese di spedizione e di consegna.

3. Condizioni per la rinuncia e il diritto di recesso

Informatevi circa le condizioni (tempi e costi) alle quali è possibile una restituzione della merce. Al momento dell'acquisto stampate la pagina relativa alle condizioni commerciali e di recesso, in modo da avere in mano un documento scritto.

4. Sicurezza

Se decidete di pagare la merce online, controllate che il sistema di pagamento sia sicuro. Verificate che il browser sia affidabile e che i dati personali e quelli necessari al pagamento siano protetti. Cercate questo simbolo  (padlock), oppure indicazioni su come proteggere i dati o, ancora, indirizzi Internet che inizino con "https".

Se inviate un'e-mail con dati non protetti, questi potrebbero cadere in mano a persone che ne abuse-ranno.

5. Sistemi di pagamento sicuri

Il titolare di una carta di credito è automaticamente protetto contro gli abusi. In molti Stati vigono leggi che limitano la responsabilità del titolare in caso di utilizzo illecito della carta di credito. Alcuni sistemi di pagamento offrono meccanismi di sicurezza supplementari che presentano diverse modalità d'utilizzo.

6. Informazioni / protezione dei dati

Qualunque tipo di acquisto in rete richiede da parte vostra la comunicazione di dati al rivenditore. Accertatevi che quest'ultimo disponga di sistemi di protezione dei dati; è un vostro diritto richiedere informazioni in merito al tipo di informazioni che vi saranno richieste e che verranno conservate. Inoltre dev'essere data facoltà di scegliere se consentire la trasmissione dei dati a terzi. Riflettete bene prima di contattare un rivenditore che non adotta nessun sistema di protezione dei dati.

7. Stipula di un contratto / conferma

Prima della stipula del contratto devono esservi fornite chiare indicazioni in merito alla merce o al servizio fornito (quantità, prezzo totale comprensivo di tasse, dazi doganali e spese di spedizione). In questo modo potete rendervi effettivamente conto di quello che acquistate ed evitare situazioni spiacevoli.

Se è espressamente richiesto un consenso circa le CG, è raccomandabile dedicare un po' di tempo alla lettura delle stesse.

Oltre alle condizioni contrattuali dev'essere possibile anche la stampa del contratto.

8. Come devo comportarmi se qualcosa va storto?

- Contattate il rivenditore e fornite un reclamo dettagliato.
- Se tale tentativo non avesse buon esito, contattate:
 - un'autorità preposta alla protezione dei consumatori;
 - un'associazione dei consumatori a livello nazionale, regionale o locale;
 - l'Ombudsman, presente in diversi settori;
 - la polizia cantonale del commercio e dell'industria.

Berna, dicembre 2005/sut/bsu