Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Acquisti online più sicuri, come fare?

Mer 17/07/2019 - 09:48

La lista dei consigli dagli esperti di Conciliareonline.it

Capita a tutti, sempre più spesso, di fare i propri acquisti anche online. L'offerta è vastissima e si può trovare e comprare ormai di tutto. A volte può capitare quindi di navigare nel web un po' smarriti e non sempre è facile per il consumatore distinguere se il venditore sia affidabile o meno. Basta adottare alcune accortezze però per evitare o quantomeno limitare al massimo i rischi. Dall'esperienza dell'organismo di conciliazione specializzato nell'e-commerce Conciliareonline.it, ecco allora alcuni consigli per acquisti più sicuri e per evitare spiacevoli sorprese!

Sono ormai moltissimi i consumatori italiani che si affidano al web per effettuare i propri acquisti. Ma dietro ad offerte che possono sembrare allettanti spesso si nascondono molte insidie o addirittura vere e proprie truffe. È molto importante quindi che i consumatori che acquistano online adottino delle precauzioni. Spesso si tratta di accortezze anche semplici, che consentono però di evitare spiacevoli problemi ed inconvenienti.

A Conciliareonline.it, l'Organismo di conciliazione istituito dal Centro Tutela Consumatori Utenti, ogni giorno vengono affrontate le problematiche legate agli acquisti online e da questa preziosa esperienza è stata stilata una lista di consigli per acquisti online più sicuri. Vediamoli nel dettaglio.

1) Verifichiamo da chi stiamo comprando!

Può sembrare banale, ma è invece molto importante, controllare l'identità del venditore da cui stiamo facendo il nostro acquisto online. Bisogna quindi sempre verificare che nel sito web che stiamo consultando siano chiaramente riportate le informazioni che lo riguardano: la denominazione, la sede legale, la partita IVA, i contatti del servizio clienti e condizioni d'acquisto complete. Va infine verificato se il venditore abbia indicato sul proprio sito web, come d'obbligo, il link alla piattaforma ODR (online dispute resolution) istituita dalla Commissione Europea e se aderisca a procedure di conciliazione online. Se una o più di queste informazioni non sono presenti, è già lecito dubitare dell'affidabilità dello store online.

Anche quando si compra da piattaforme come le famose Amazon o Ebay è necessario fare attenzione: questi siti sono dei cd. Marketplace, nei quali operano anche venditori esterni: anche per tali acquisti è bene controllare sempre da chi effettivamente stiamo comprando!
Sono sempre più diffuse inoltre pagine sui social network che propongono articoli in vendita, tra tutti sul popolare Facebook: è assolutamente da evitare la conclusione di acquisti mediante messenger o whatsapp, che non garantiscono l'identità del venditore.

2) Se sembra troppo bello per essere vero, probabilmente non lo è!

A volte è difficile ignorare offerte che sembrano imperdibili, ma dietro a prezzi eccessivamente bassi possono celarsi delle vere e proprie fregature per il consumatore. È bene fare sempre una ricerca su più siti prima di effettuare un acquisto. Se il prezzo proposto è troppo basso rispetto agli altri offerti da shop online simili, deve scattare un campanello d'allarme. Per effettuare questa verifica, basta cercare su un motore di ricerca i siti specializzati nella comparazione dei prezzi. Meglio rinunciare ad un prezzo inferiore ma comprare su un sito più affidabile, piuttosto che pentirsene e perdere molto di più di quel che si voleva risparmiare!

3) Sfruttiamo le esperienze degli altri utenti!

Sono molto diffusi ormai anche i siti dove consumatori e utenti possono lasciare le loro opinioni sugli acquisti effettuati, come ad esempio Trustpilot. Sebbene non tutte le recensioni online siano affidabili al 100%, verificare le opinioni sullo shop online da cui vorremmo acquistare è sempre utile, specialmente se è la prima volta che lo utilizziamo. Se vi sono diverse recensioni negative che riportano esperienze simili molto probabilmente sono veritiere; e abbiamo anche un solo dubbio sull'affidabilità del venditore è meglio lasciar perdere!

4) Utilizziamo metodi di pagamento tracciabili e sicuri!

Altrettanto fondamentale è cercare di utilizzare sempre metodi di pagamento tracciabili e sicuri. In questo senso i metodi più sicuri per gli acquisti online sono le carte di credito e servizi come Paypal. Nel caso in cui ci si dovesse imbattere in una truffa online è più facile recuperare i propri soldi pagando con queste modalità. È necessario fare grande attenzione ed evitare invece siti che accettino come modalità di pagamento soltanto bonifici bancari. Se intuitivamente infatti un bonifico bancario potrebbe sembrarci un metodo di pagamento sicuro, tuttavia non sempre è così. Coordinate IBAN possono essere collegate anche a carte prepagate attivabili online, per attivare le quali i truffatori utilizzano per di più dati carpiti da ignari utenti (fenomeno del cd. “phishing”): una volta effettuato il bonifico risulta poi difficilissimo, se non quasi impossibile, recuperare i soldi versati.
Anche per questo è importante inoltre utilizzare software sempre aggiornato e soltanto app ufficiali se si acquista dal proprio smartphone.

5) Cosa fare se siamo incappati in problemi con acquisti online?

Anche adottando le opportune precauzioni, può comunque capitare che non tutto fili liscio con i propri acquisti online. Molte sono infatti le problematiche che possono presentarsi per il consumatore. Al di là di quelle che sono vere e proprie truffe, i problemi più comuni riguardano il trasporto o la mancata consegna dei beni, o difetti di conformità tra i più disparati che si manifestano dopo aver ricevuto la merce.
Una possibilità in più per il consumatore è offerta appunto dal CTCU e dal suo Organismo di conciliazione "Conciliareonline.it". Per far valere i propri diritti come consumatore ed acquirente basta connettersi al portale Conciliareonline.it per accedere alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti da vendite di beni e servizi online. La procedura, oltre a poter essere condotta interamente online, è totalmente gratuita.
Il Conciliatore, esaminato il caso presentato attraverso la piattaforma online, si occuperà di tentare di trovare una soluzione concordata con l'azienda.

Ulteriori informazioni

Ulteriori informazioni sugli acquisti online, sui diritti dei consumatori che acquistano in rete e sulla risoluzione alternativa delle controversie, sono disponibili sul sito internet del CTCU e sul portale dell'Organismo Conciliareonline raggiungibile all'indirizzo www.conciliareonline.it.