
Social Commerce: la nuova frontiera degli acquisti in rete!

Mer 09/09/2020 - 10:07

È un esempio del nuovo fenomeno che si sta imponendo tra chi acquista online, giovani ma non solo, il cosiddetto social commerce. Una nuova rivoluzione che è già partita, con molte imprese, anche piccole, che puntano ora a vendere direttamente attraverso le reti sociali. Per i consumatori tuttavia, di pari passo con le opportunità, si moltiplicano inevitabilmente anche i rischi e le preoccupazioni, in particolare legati alla trasparenza ed alla tutela della privacy.

Giulio vede sul profilo social di un suo amico un paio di sneaker che gli piacciono e mette un like sul post, con il tag della marca delle scarpe. Nei giorni successivi l'algoritmo del social network gli propone una selezione di post basata sui suoi click. Giulio viene quindi in un attimo reindirizzato ad uno shop sponsorizzato del social che vende le stesse scarpe. Un paio di click e l'ordine è fatto, senza mai uscire dalla piattaforma.

In cosa consiste il fenomeno del "social commerce"?

Il social commerce, che ha già largamente preso piede in particolare nel mercato statunitense, consiste sostanzialmente nella pubblicizzazione e commercializzazione dei prodotti attraverso le reti sociali, invece che attraverso i siti aziendali. Facebook e molte altre piattaforme online sono già pronti per supportare la rivoluzione del social commerce, lanciando le loro rispettive sezioni dedicate.

La differenza con l'e-commerce più tradizionale sta nel fatto che gli acquisti (così come la fase del pagamento) vengono effettuati direttamente all'interno dei vari social network, attraverso le piattaforme che stanno implementando nei loro siti e app, attraverso le quali le aziende vendono online attraverso i loro profili social. Inutile dire che la potenziale diffusione di tale modalità di vendita è semplicemente enorme, dato che consente sostanzialmente ad ogni impresa, anche di piccole dimensioni, di accedere con costi quasi nulli al mercato della vendita online.

Ma cosa cambia per i consumatori?

La rivoluzione in arrivo non riguarda solo le aziende, ma anche, per non dire soprattutto, i singoli consumatori e il loro approccio agli acquisti online. Il marketing e la promozione dei prodotti da acquistare verranno infatti veicolati direttamente dalle ricerche sui social network effettuate dagli

utenti. Semplicemente scorrendo sul proprio smartphone le foto o i tag di interesse (i famosi # hashtag, ovvero l'indicizzazione per temi che consente di navigare in tutti i maggiori social network), l'utente potrà cliccare sul prodotto che sta guardando, magari indossato dal suo influencer preferito, e trovarsi subito a comprarlo, senza passaggi intermedi e senza uscire dalla piattaforma.

Quali sono le preoccupazioni legate al social commerce e a cosa devono fare attenzione i consumatori?

L'avanzata del fenomeno del social commerce porta con sé anche alcuni inevitabili timori per la sicurezza e la privacy dei consumatori coinvolti. La facilità di acquisto può portare ad abbassare troppo la guardia. "È assolutamente indispensabile invece verificare sempre da chi si acquista quando si compra online, dato che il social network che ospita la transazione non è il venditore, ma si comporta come un marketplace e ospita venditori terzi", raccomanda Stefano Albertini di Conciliareonline.it. Un ulteriore profilo di preoccupazione è quello legato alla privacy, nell'ambito di un marketing che è sempre più personalizzato. Il singolo utente si trasforma in un vero e proprio bersaglio, attraverso le informazioni che lo stesso pubblica sui social network ed ai suoi click nella rete. Il rischio è di finire oggetto di marketing aggressivi o, nella peggiore delle ipotesi, di vedersi trafugare i propri dati sensibili o di pagamento. „È importante, che i consumatori sviluppino una certa coscienza riguardo al valore economico che i loro dati hanno per le aziende. Ognuno deve essere consapevole che tutti i dati personali pubblicati su internet aiutano le imprese a poter commercializzare i loro prodotti in modo mirato e che allo stesso tempo questi dati possono anche essere rubati e utilizzati in modo improprio da truffatori. L'attenzione per i propri dati ed il loro utilizzo è fondamentale, soprattutto in rete", conclude Monika Nardo, responsabile del Centro Europeo Consumatori Italia (CEC), ufficio di Bolzano.

Il rimedio più efficace e imprescindibile per tutti è sempre quello di adottare la massima cautela e precauzione!

Ulteriori informazioni sugli acquisti online e sui diritti dei consumatori che acquistano in rete sono disponibili su questo sito internet, sul portale dell'Organismo Conciliareonline.it raggiungibile all'indirizzo www.conciliareonline.it e sul sito del CEC al link www.euroconsumatori.org.