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

Black Friday – Cyber Monday: la battaglia dei saldi ai tempi del coronavirus

Gio 26/11/2020 - 10:06

A cosa bisogna fare assolutamente attenzione negli acquisti online

In tempi di coronavirus saranno ancora di più i/le consumatori/trici che si rivolgeranno alle offerte del Black Friday (27 Novembre) e del Cyber Monday (30 Novembre). Ma fin dal momento dell'acquisto attraverso internet qualcosa può andare storto.

A causa delle alte cifre di contagi per coronavirus, i negozi locali sono chiusi, con poche eccezioni. Anche per questo ancor più consumatori/trici in autunno sfrutteranno il Balck Friday o il Cyber Monday per lo shopping online. Ed in effetti durante il Black Friday ed il Cyber Monday è possibile risparmiare qualche soldo.

"In queste occasioni però i consumatori/trici non dovrebbero abbandonare ogni cautela, così come non dovrebbero ignorare completamente i temi della ***sostenibilità*** *e della* ***regionalità****"* ammonisce Isolde Brunner, esperta per l'E-Commerce del Centro Europeo Consumatori Italia. *"Nelle città e nei paesi sono molti i commercianti che offrono consegne a casa. Quando i/le consumatori/trici comprano locale, sostengono non solo le aziende locali in questi tempi di crisi, ma fanno anche una buona azione a tutela dell'ambiente"*, dichiara Gunde Bauhofer, Direttrice del Centro Tutela Consumatori Utenti.

"Già da diversi anni ammoniamo a prestare maggiore attenzione con gli acquisti online, dato che i truffatori in rete inventano continuamente nuove trappole. Le statistiche della nostra attività di consulenza nel settore ci indicano tuttavia che c'è sempre bisogno di informazione in merito", riporta Isolde Brunner del CEC.

Per non perdersi nella rete degli acquisti online, i/le consumatori/trici dovrebbero attenersi ai seguenti **consigli del CEC** pre e post vendita:

Prima dell'acquisto:

- **Controllate la pagina web:** sono fornite le informazioni legali? Le condizioni generali di vendita contengono informazioni esaustive?
- **Confrontate i prezzi:** attenzione alle offerte esageratamente vantaggiose!
- **Non lasciatevi sopraffare dalla frenesia degli acquisti**
- **Scegliete modalità di pagamento il più possibile sicure** come ad esempio carta di credito o Paypal. Bonifici bancari sono sconsigliati.
- **Leggete le recensioni online.**
- **Consultate la pagina internet dell'ombudsman austrico:** li potete trovare una lunga lista di negozi online truffaldini (https://www.watchlist-internet.at/liste-online-shops/).

Dopo l'acquisto:

- **Verificate subito la merce consegnata.** Reclamate subito per iscritto nei confronti del venditore in caso di problemi.
- **Documentate i danni con foto e video.**
- **Non dimenticate che avete un diritto di ripensamento.**

Trovate informazioni dettagliate al seguente link: https://www.euroconsumatori.org/it/82690.

Se qualcosa è andato storto con i vostri acquisti online, potete rivolgervi **gratuitamente** al Centro Europeo Consumatori Italia (ufficio di Bolzano e-mail: info@euroconsumatori.org, tel. 0471 980939; ufficio di Roma e-mail: info@ecc-netitalia.it, tel. 06-44238090).

Il Centro Europeo Consumatori Italia è anche il **punto di contatto nazionale della piattaforma ODR:** si tratta di una pagina web interattiva, disponibile in tutte le lingue dell'UE, messa a disposizione dalla Commissione europea come strumento per la risoluzione delle controversie per acquisti online in Italia o in altri Paesi membri dell'UE. Si tratta di uno strumento completamente gratuito per i/le consumatori/trici, che dovrebbe favorire gli stessi nel conoscere e far valere i propri diritti nei confronti dei venditori, chiedendo una conciliazione bonaria e stragiudiziale delle controversie, che taglia costi e durata rispetto ad una disputa giudiziale.

Vi è inoltre la possibilità di una procedura di conciliazione mediante l'organismo istituito dal CTCU **Conciliareonline.it**. Basta collegarsi al portale all'indirizzo www.conciliareonline.it per accedere alla procedura gratuita di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti da vendite di beni e servizi online.

Testate la vostra conoscenza in merito alla sicurezza nell'online shopping
Nell'ambito della campagna per il 15° anniversario dell'istituzione della Rete ECC-Net dei Centri Europei Consumatori, il CEC Lituania ha preparato un quiz online per i/le consumatori/trici (disponibile, oltre che in inglese, anche in lingua italiana – https://brandedshoesoutlet.eu/). Con questo sarete in grado di

testare le vostre conoscenze in tema di sicurezza nell'online shopping.

"Nella nostra attività quotidiana di consulenza, riceviamo molto spesso richieste anche da parte di aziende", spiega Monika Nardo del CEC, *"anche gli stessi professionisti, specialmente se per la prima volta vendono online, non sono sempre informati esaurientemente sui propri diritti e obblighi."* I colleghi di Lituania e Lettonia si sono fatti venire in mente qualcosa anche a tal riguardo, sviluppando un video in inglese per le aziende che vogliono allestire un Online-shop (https://files.fm/u/d96eav75#/view/w97aqgkb).