

Come veniamo influenzati negli acquisti online?

Mer 21/12/2022 - 09:55

Cosa sono i “Dark Pattern”?

Giulia sta cercando una stanza per il suo prossimo fine settimana nella Capitale e mentre trova una soluzione interessante, le compare un messaggio che la avvisa che quella è l'ultima disponibile a quel prezzo e che ci sono altre 12 persone interessate. Per non perdere l'occasione si affretta a prenotarla.

Luca sta acquistando il tanto desiderato smartphone e al momento della conferma dell'ordine gli compare un'offerta di sconto “VIP”, senza rendersi conto che nelle condizioni dell'offerta si prevede che l'account “VIP” è gratuito solo se spendi una determinata somma ogni mese, altrimenti ti viene addebitato un abbonamento mensile.

Questi e molti altri sono i cosiddetti Dark Pattern, che vengono utilizzati sempre più spesso nei siti di e-commerce che offrono acquisti di beni o servizi.

Dark Pattern, ma cosa sono?

I Dark Pattern sono elementi dell'interfaccia creati per indurre gli utenti a compiere determinate azioni, come il chiedere dati personali ovvero l'acquisto di determinati prodotti. Sono quindi di fatto delle strategie di marketing nascoste, che utilizzano il design dei siti web per influenzare le scelte degli utenti.

Gli esempi sopra riportati sono solo due di molti. Infatti, tra le situazioni più frequenti si trovano i prodotti che vengono aggiunti rapidamente alla fine del processo dell'ordine, banner evidenziati appositamente per farci cliccare, messaggi di “rimprovero” per aver rifiutato uno sconto, abbonamenti che si attivano con un click, ma che sono quasi impossibili da disdire.

Non cascarci, ecco alcune cautele.

I dark pattern, al momento, non sono ancora oggetto di una specifica regolamentazione, ma sono tra le pratiche commerciali che probabilmente verranno disciplinate, anche a livello europeo, nel prossimo futuro. Non sempre sono tali da integrare una pratica commerciale scorretta ma, in ogni caso, è importante conoscerle e riconoscerle, per diventare consumatori consapevoli e tutelare i nostri acquisti online.

- Per non incappare in queste piccole trappole, può essere infatti sufficiente adottare alcune piccole cautele. Confrontate i prezzi su diversi siti web e verificate se l'offerta è ancora valida, nonostante i costi aggiuntivi.
- Non lasciatevi mai mettere sotto pressione da avvisi del tipo "è rimasto solo un articolo a questo prezzo": a volte alcune occasioni, come si suol dire, è meglio perderle che trovarle!
- Chiedetevi sempre se ciò che vi viene offerto soddisfa realmente le vostre esigenze e corrisponde a quello che davvero cercate.
- Leggete molto attentamente il riepilogo dell'ordine o della prenotazione ed eliminate tutte le voci/opzioni/servizi indesiderati ed eventualmente aggiunti in automatico dal sistema.
- Ricordatevi sempre che avete diritto al recesso nei 14 giorni successivi all'acquisto.

"Come sempre, la miglior tutela del consumatore parte dal consumatore stesso", afferma Stefano Albertini, coordinatore dell'ufficio di Bolzano del Centro Europeo Consumatori Italia, "riconoscere questi meccanismi di marketing, infatti, consente già di fare scelte più consapevoli al momento dell'acquisto".

Cosa fare se siamo incappati in problemi?

Anche adottando le opportune precauzioni, può comunque capitare che non tutto fili liscio.

Ricordatevi sempre di esercitare il diritto di recesso nei 14 giorni successivi all'acquisto, ma se ciò non fosse risolutivo vi sono alcuni strumenti in vostra tutela.

Una possibilità in più in questo caso è offerta dalla piattaforma ODR, strumento web gratuito per contattare il professionista in caso di problemi legati agli acquisti online o optare per la scelta di un organismo per la risoluzione alternativa delle controversie.

Ulteriore opportunità offerta 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**.

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 al link www.consumer.bz.it e sul portale dell'Organismo Conciliareonline.it raggiungibile all'indirizzo

www.conciliareonline.it.

È invece possibile contattare il Centro Europeo Consumatori (CEC) tramite email a info@euroconsumatori.org, e telefonicamente allo 0471 980939.