

## Black Friday 2023

Gio 23/11/2023 - 10:59

### I consigli del Centro Europeo Consumatori (CEC) e del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) per uno shopping senza imprevisti

**Il Black Friday è l'evento annuale più atteso per accaparrarsi una vasta gamma di prodotti a prezzi apparentemente imperdibili. Non è però tutto oro quel che luccica! Ecco, allora, alcuni utili consigli per acquistare in maniera sicura e consapevole.**

#### **I vostro nuovo smartphone non dovrebbe abbandonarvi così presto!**

Che si tratti del Black Friday o di qualsiasi altra promozione, si ha il diritto di avere prodotti che durino nel tempo, anche quando si acquista in forte sconto. Infatti, i prodotti acquistati nell'UE sono comunque sempre coperti dalla garanzia legale di conformità. Questo significa, ad esempio, che lo smartphone acquistato con il 50% di sconto non potrà durare la metà del tempo e se dovesse risultare difettoso entro due anni dall'acquisto, si ha il diritto di ottenere la riparazione, la sostituzione o il rimborso.

#### **Se acquistate online potete ripensarci!**

L'acquisto su Internet, seppur veloce e comodo presenta comunque il limite di non poter vedere e provare i prodotti, come avviene in un negozio fisico. Che si tratti di un paio di pantaloni o di un materasso, non sempre è facile essere sicuri di aver davvero acquistato quello che si stava cercando. Se alla consegna ci si accorge che non è stato così, ci si può avvalere del diritto di recesso, comunicando

per iscritto al venditore entro 14 giorni la volontà di restituire il prodotto, senza dover fornire una motivazione. Tuttavia, è importante fare attenzione: il diritto di ripensamento è escluso dalla legge per alcuni prodotti o servizi, come, per esempio, viaggi prenotati online, beni deperibili (come il cibo) e articoli personalizzati (come un mobile su misura).

### **Occhio al metodo di pagamento!**

I negozi online hanno la libertà di scegliere i metodi di pagamento da mettere a disposizione dei loro clienti. Attenzione però a quelli che ne accettano solo alcuni o, che pur offrendo diverse modalità di pagamento inducono ad effettuare i pagamenti con bonifico bancario, per mezzo di sconti o giustificando la limitazione con momentanei malfunzionamenti: potrebbe trattarsi di venditori poco affidabili.

Meglio evitare, inoltre, siti che applicano spese aggiuntive per pagare con carta di credito, bonifico o addebito diretto SEPA: la legislazione europea vieta l'applicazione di commissioni.

Durante il Black Friday si è spesso bersagliati da offerte poco credibili o possibili frodi. Per tutelare le nostre tasche è dunque preferibile optare per il pagamento con carta di credito. Vi è così la possibilità di annullare transazioni non autorizzate o autorizzate per importi differenti, attraverso la procedura di chargeback, evitando preoccupazioni legate a truffe o addebiti errati. Alcune carte di credito prevedono, inoltre, tutele aggiuntive per chi acquista, come il rimborso in caso di mancata consegna o di prodotto difettoso. Pertanto, se il problema non si risolve direttamente con il venditore, si può contattare l'istituto emittente della carta di credito e verificare la possibilità di ottenere un rimborso.

### **Troppo bello per essere vero: non toccate quel cardigan super scontato!**

Chi non si è mai imbattuto in un negozio online che vende un'infinità di prodotti appartenenti ad una altrettanta infinità di categorie a prezzi incredibilmente bassi e con disponibilità illimitate? Nel peggiore dei casi ci si è imbattuti in un fake shop, dal quale ci si vedrà consegnare un prodotto scadente o proprio nulla. Oppure è possibile che si tratti di siti che praticano il cosiddetto dropshipping, ossia un modello di vendita con il quale il venditore vende un prodotto ad un utente finale, senza però possederlo materialmente nel proprio magazzino. La pratica di per sé è lecita, ma spesso comporta svantaggi per i clienti. Infatti, i prodotti solitamente provengono dall'Estremo Oriente, con ritardi nei tempi di consegna e complicazioni in caso di reso o dell'esercizio della garanzia legale. Inoltre, tali prodotti non sempre rispettano gli standard europei di sicurezza.

### **Il lato oscuro del marketing: attenzione ai dark patterns!**

È ormai una tattica molto diffusa nel mondo digitale quella di utilizzare nei siti web messaggi del tipo "quasi esaurito", "dieci altre persone hanno scelto questo prodotto" o "rimangono solo 3 articoli". Si tratta di strategie di marketing, denominate dark patterns, che mirano a influenzare le scelte del

consumatore, spingendolo ad effettuare un acquisto frettoloso e non consapevole. È essenziale riconoscere queste pratiche, che sono considerate scorrette, non lasciarsi convincere dalla pressione e prendersi tutto il tempo necessario per verificare che si tratti effettivamente di un buon affare.

### **Restate zen e salvate l'ambiente!**

Il nostro ultimo consiglio potrebbe sembrare scontato, ma la sua importanza non va sottovalutata. Il Black Friday spesso ci spinge ad un modello di consumo “usa e getta”, contribuendo all'incremento delle emissioni di CO2 dovute alle spedizioni online. In altre parole, è un giorno nero per l'ambiente. Lasciare nei magazzini i prodotti di cui non si ha bisogno è una vittoria per l'ambiente e per il portafoglio!

**Se, nonostante tutte le precauzioni adottate durante l'acquisto online, qualcosa fosse andato storto**, è possibile contattare gratuitamente il Centro Europeo Consumatori Italia (CEC) per gli acquisti transfrontalieri effettuati in UE, Norvegia, Islanda oppure Gran Bretagna (recapiti della sede di Bolzano: email [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org) - tel. 0471-980939).

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