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

Shopping su TikTok? Attenti a cosa cliccate!

Mar 03/06/2025 - 09:57

Il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia e il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) mettono in guardia sull'e-commerce via social

Negli ultimi anni, il commercio elettronico ha subito una trasformazione radicale. Non si acquista più solo da siti tradizionali o marketplace strutturati: sempre più spesso, i consumatori vengono incitati a comprare direttamente all'interno delle piattaforme social, dove i confini tra pubblicità, contenuto e vendita si fanno sempre più sfumati e poco identificabili. Con l'arrivo in Italia di TikTok Shop (il servizio è attivo dal 31 marzo) fare acquisti direttamente da un video o una diretta social diventa una realtà sempre più diffusa. Ma ciò che può sembrare comodo e divertente può nascondere anche diversi rischi per i consumatori, specie se si acquistano prodotti da venditori sconosciuti o poco affidabili. Il CEC Italia e il CTCU ricordano che non tutto ciò che viene presentato sui social è sicuro, legale o conforme alle normative europee. L'immediatezza dell'acquisto "a portata di swipe" non deve far dimenticare l'importanza di verificare sempre l'identità del venditore e le condizioni di vendita.

Ma che cos'è TikTok Shop?
TikTok Shop è la nuova piattaforma di vendita integrata nel popolare social network, che consente agli utenti di fare acquisti nel marketplace senza mai uscire dall'app. I prodotti che si vedono nei video dei vari creatori di contenuti all'interno dell'app possono essere comprati direttamente, semplicemente con un clic e senza mai uscire dall'applicazione. Si tratta chiaramente di un'ulteriore evoluzione del cd. Influencer marketing, che consente di indirizzare la vendita di prodotti ad un un target di consumatori altamente mirato e profilato, creando al contempo un'impressione di autenticità e fiducia negli stessi,

che sono chiamati all'acquisto direttamente dai loro influencer preferiti.
Il sistema rappresenta una tattica estremamente efficace per accaparrare clienti, con questi ultimi non sempre consapevoli della pratica commerciale che sta dietro all'operazione.Altro importante aspetto da sottolineare è che, seppur l'acquisto dei prodotti avvenga all'interno dell'app, **TikTok (e molto spesso neppure gli influencer che sponsorizzano i prodotti) non è il venditore:** TikTok Shop è un marketplace, **una piattaforma che consente a venditori terzi di offrire i loro prodotti agli utenti della piattaforma social** in maniera targettizzata. Ne deriva anche che TikTok potrebbe dichiararsi non responsabile per le problematiche relative agli acquisti fatti in app.
Da ultimo non è da sottovalutare neppure gli aspetti problematici relativi al trattamento dei dati personali: ogni acquisto può essere utilizzato per un'ulteriore profilatura degli utenti ed, inoltre, i dati degli stessi finiscono all'azienda che ha la sua sede principale in Cina, senza garanzia che vengano trattati correttamente.
Da queste considerazioni derivano alcune cautele che è meglio adottare, per non incappare in spiacevoli sorprese ed acquistare più consapevolmente.

I consigli del CEC Italia e del CTCU per uno shopping social più consapevole

Verifica l'identità del venditore
Controlla se chi vende è un'azienda o un privato, qual è la sede legale e se è raggiungibile tramite recapiti ufficiali. Se il venditore è fuori dall'UE, potresti avere difficoltà a far valere i tuoi diritti. Se queste informazioni non sono disponibili, meglio rinunciare all'acquisto.
Controlla termini e condizioni di vendita
Prima di acquistare, leggi attentamente le condizioni di vendita, in particolare su tempi di spedizione, costi aggiuntivi, politiche di reso e garanzie. Se non trovi queste informazioni, diffida.
Salva prove dell'acquisto
Fai uno screenshot della pagina del prodotto, della descrizione e delle caratteristiche pubblicizzate, della conferma d'ordine e di eventuali comunicazioni con il venditore. Sono fondamentali in caso di contestazioni.
Paga solo con metodi sicuri
Utilizza sempre carte di credito, PayPal o altri sistemi di pagamento tracciabili, che offrono protezione in caso di problemi. Evita bonifici diretti o ricariche su carte prepagate.
Occhio a pubblicità e influencer
Essere sponsorizzato da un volto noto non è una garanzia. Può capitare che alcuni influencer dimentichino di verificare l'affidabilità del venditore o la qualità del prodotto.
Diffida delle offerte troppo belle per essere vere
Prezzi stracciati, sconti "solo per oggi" o pressioni all'acquisto veloce sono spesso segnali di potenziali truffe (o di pratiche commerciali scorrette, cd. "dark patterns"). Prenditi il tempo di riflettere prima di acquistare.
Hai dei diritti, ma solo se il venditore è nell'UE
Con venditori europei, puoi contare sul diritto di recesso entro 14 giorni e sulla garanzia legale di 2 anni.

Con venditori extra-UE, far valere questi diritti può essere molto più difficile.

In un’epoca in cui l’acquisto online è sempre più veloce e istintivo, il Centro Europeo Consumatori e il CTCU invitano a rallentare e informarsi prima di cliccare.
Il nostro centro è a disposizione per fornire assistenza gratuita in caso di problemi con acquisti online, anche effettuati tramite social network.

Per informazioni sugli acquisti online, potete contattare il Centro Europeo Consumatori Italia telefonicamente al numero 0471 980939 o via mail all‘indirizzo info@euroconsumatori.org (Bolzano) oppure allo 06 44238090 o all‘indirizzo ufficio.stampa@ecc-netitalia.it (Roma).

Per problemi con acquisti online vi è inoltre la possibilità di aprire una procedura di conciliazione mediante l’organismo istituito dal Centro Tutela Consumatori Utenti (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.