

Trento 13 dicembre 2012,

COMUNICATO STAMPA

## Regali di Natale on-line, acquistare in sicurezza

È tempo di regali natalizi e secondo quanto riportato dai comunicati della Commissione Europea, che si sta occupando in questo periodo di rendere più sicuri gli acquisti in internet effettuando dei controlli a tappeto sui maggiori siti europei, i giorni che precedono il Natale sono quelli in cui i consumatori acquisteranno il maggior numero di prodotti attraverso lo shopping on-line. Allo sportello Europeo dei Consumatori ci stiamo occupando in questi giorni di fornire le informazioni per aiutare ed informare i consumatori nel fare acquisti in rete in tutta sicurezza.

L'acquisto sicuro inizia sempre con l'identificazione del professionista, verificandone l'**identità**, **ragione sociale** e **indirizzo** di riferimento. Può sembrare scontato che se un sito è scritto in lingua italiana (o se termina con .it), sia gestito da un'azienda italiana, nella realtà invece spesso non è così perché la maggior parte di aziende straniere che operano nel commercio elettronico hanno la sede legale all'estero (molte volte in Svizzera) e operano nel mercato italiano utilizzando domini italiani.

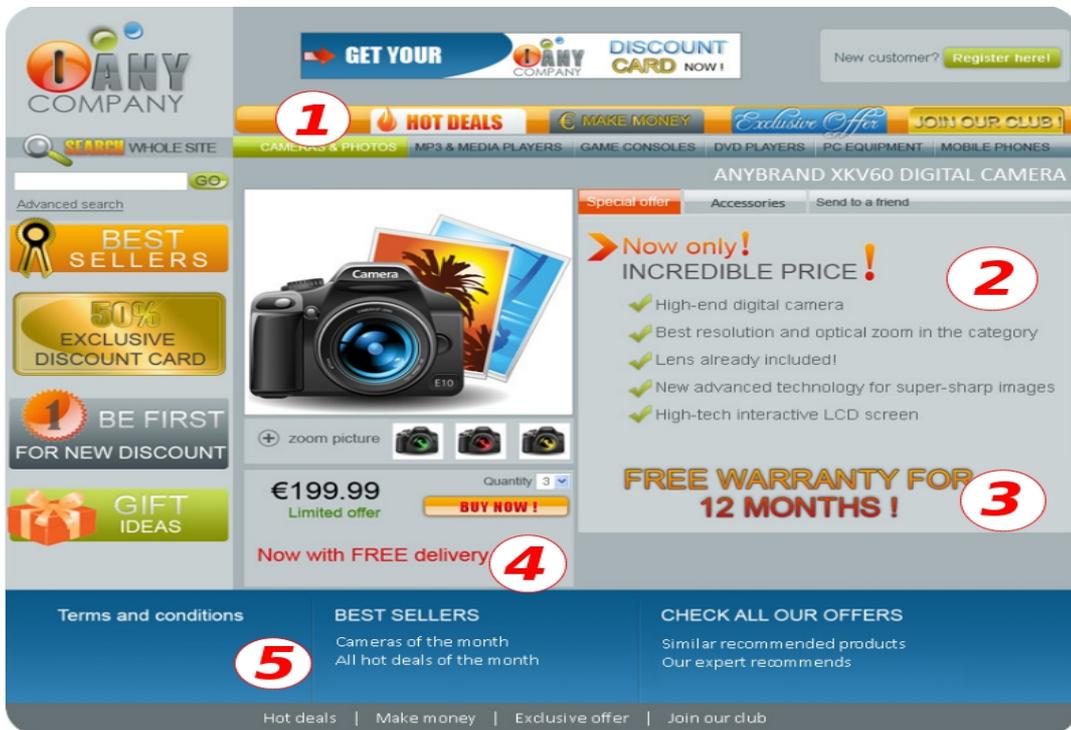
Se decidiamo invece di effettuare i nostri acquisti attraverso siti che utilizzano il sistema di vendita attraverso buoni o tramite l'emissione di *coupon*, dobbiamo prestare particolare attenzione nell'identificare i **partner commerciali** di queste società. Questi possono ad esempio, pur avendo un nome italiano, avere la sede legale ad Hong Kong ed un centro riparazioni a cui spedire il prodotto difettoso in Germania: è con queste aziende che purtroppo saremmo costretti a trattare in caso di problemi! Il sistema di vendita tramite coupon nella maggior parte dei casi, non fornisce le corrette informazioni di base per consentirci di effettuare l'acquisto in sicurezza e con la corretta consapevolezza di ciò che andiamo ad acquistare. Carenti in generale sono anche le informazioni relative all'imprenditore con cui andiamo a trattare. Anche in questi casi è bene consultare i *feedback* postati da altri consumatori che hanno già avuto esperienze con le aziende che ci interessano e verificare sul sito dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) che non ci siano procedimenti avviati per prassi commerciale sleale.

Prendendo spunto dal sito della Commissione Europea nella sezione dedicata ai diritti dei consumatori abbiamo confrontato due siti di fantasia apparentemente molto simili ma nella realtà molto diversi tra loro. Maggiori informazioni sul sito:

[http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/electronic\\_goods](http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/electronic_goods)

## UN SITO DA EVITARE

Il sito qui rappresentato presenta diverse lacune dal punto di vista delle informazioni fornite al consumatore.



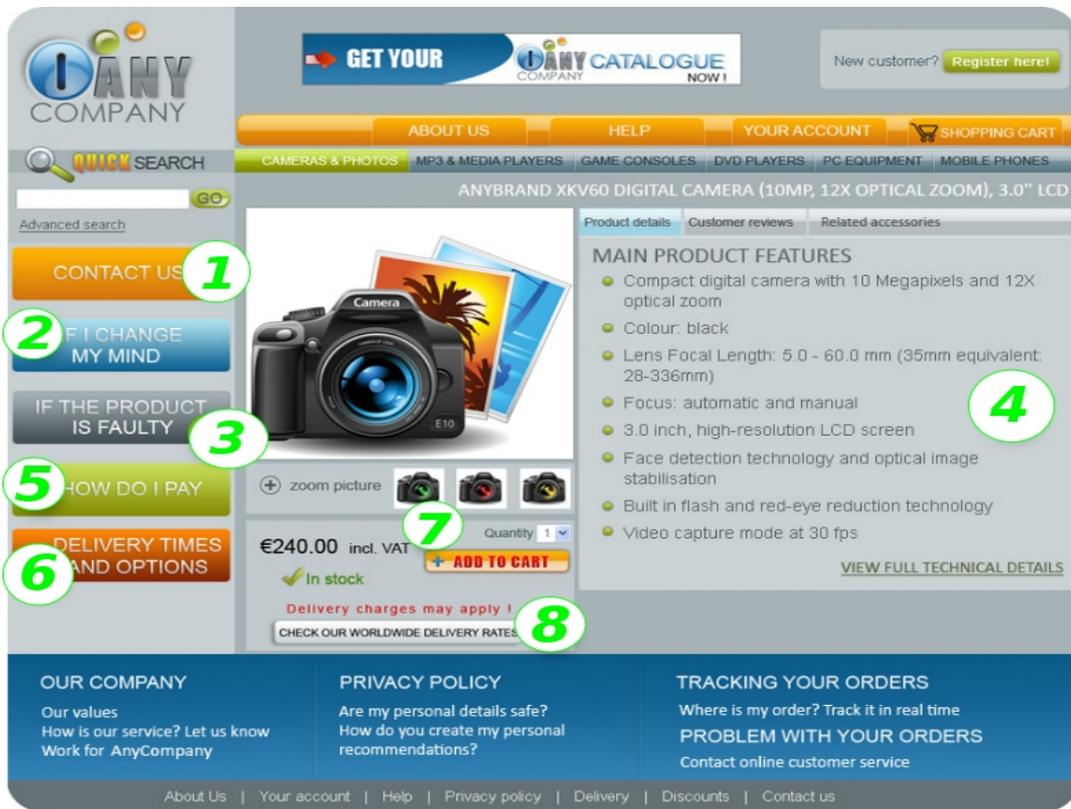
The screenshot shows the ANY COMPANY website interface. The main product is an ANYBRAND XKV60 DIGITAL CAMERA. The page features several promotional banners and callouts:

- 1**: A banner at the top left says "HOT DEALS".
- 2**: A callout on the right side of the product image says "Now only! INCREDIBLE PRICE!".
- 3**: A callout at the bottom right of the product image says "FREE WARRANTY FOR 12 MONTHS!".
- 4**: A callout at the bottom of the product image says "Now with FREE delivery".
- 5**: A callout at the bottom left of the page says "Terms and conditions".

1. Nel sito non è presente alcuna indicazione sulle **modalità di contatto** né informazioni per farci capire con quale azienda stiamo trattando il nostro acquisto. Nome, indirizzo e modalità di contatto devono essere sempre presenti e verificate prima di acquistare, tale mancanza in caso di problemi potrebbe costarci molto caro.
2. Le **informazioni sul prodotto** non sono sufficienti e sono troppo generiche per farci capire realmente cosa stiamo acquistando.
3. L'informazione sulla **durata della garanzia** del prodotto non sono corrette, in Europa la garanzia è infatti di due anni a partire dalla data di consegna del prodotto.
4. La consegna in alcuni casi (acquisti al di fuori dall'unione Europea), può comportare il pagamento di **tasse o dazi** e questo deve essere indicato dal venditore.
5. Mancano le **condizioni generali di vendita** che contengono la disciplina dettagliata del rapporto contrattuale e dei diritti dei consumatori come il diritto di recesso nei 10 giorni successivi alla consegna.

## UN SITO AFFIDABILE

Per valutare l'indice di affidabilità di un sito occorre analizzare la quantità e la correttezza delle informazioni fornite dal professionista.



1. Sono fornite correttamente le indicazioni sulla **modalità di contatto**, il nome e l'indirizzo dell'azienda.
2. Sono fornite correttamente le informazioni relative al diritto di ripensamento/**recesso entro 10 giorni** dalla consegna del prodotto.
3. Sono fornite correttamente le informazioni relative alla **garanzia di due anni** in caso di prodotto difettoso.
4. Sono fornite correttamente le indicazioni relative alle **specifiche tecniche** del prodotto.
5. Sono fornite correttamente le indicazioni sulla **modalità di pagamento**.
6. Sono indicate correttamente le modalità ed i **tempi di consegna**.
7. **Il prezzo** è indicato correttamente includendo le tasse.
8. È indicata correttamente la possibilità di dover pagare **tasse e dazi** in caso di spedizioni transfrontaliere al di fuori dell'Unione Europea.

Per maggiori informazioni Sportello Europeo dei Consumatori [sec@euroconsumatori.org](mailto:sec@euroconsumatori.org), telefono e fax: 0461 262993.