Trento 26 novembre 2026

Comunicato stampa

Black Friday con l'intelligenza artificiale: a caccia di affari, ma chi è la vera preda? I consigli del Centro Europeo Consumatori (CEC)

Anche quest'anno il CEC Italia invita alla cautela e a non lasciarsi prendere dalla pressione degli acquisti. Il Black Friday cade il 27 novembre e il Cyber Monday il 30 novembre, ma la caccia all'affare è già aperta. Per orientarsi tra le offerte, sempre più consumatori si affidano ad assistenti basati sull'intelligenza artificiale (IA). Questi strumenti fanno risparmiare tempo, ma la stessa tecnologia la usa anche chi vuole ingannare. Verificare sempre di persona chi c'è dietro l'offerta prima di acquistare rimane la regola d'oro.

La caccia all'affare è già aperta

Già da alcune settimane circolano offerte presentate come imperdibili. Arrivano nella casella di posta elettronica, si confondono tra i contenuti dei social network o compaiono come annunci sponsorizzati tra i risultati dei motori di ricerca. Per non perdere l'orientamento, molti consumatori chiedono aiuto all'IA. Secondo un recente report di YouGov, quasi 4 italiani su 10 (38%) prevedono di fare acquisti durante il Black Friday o il Cyber Monday. Tra questi, il 39% ha già usato l'IA come supporto negli acquisti e, di recente, le piattaforme stesse hanno cominciato a proporre i propri agenti IA per navigare tra le offerte.

L'IA come segugio, ma non neutrale

Gli assistenti IA sono programmi creati in modo da rispondere a domande scritte in linguaggio comune. In pochi istanti permettono di confrontare le caratteristiche di elettrodomestici, articoli per la casa o capi di abbigliamento e di individuare il prezzo più basso. Possono anche aiutare ad analizzare le recensioni dei clienti. Formulazioni simili che si ripetono, o molte recensioni pubblicate in pochi giorni, possono indicare che sono false e forse generate a loro volta con l'IA. Va però tenuto presente che le risposte dell'IA non sono neutrali, ma fortemente personalizzate. Anche i prezzi mostrati online possono cambiare da un utente all'altro. Le norme europee obbligano il venditore a informare il consumatore quando il prezzo è stato personalizzato con un processo decisionale automatizzato, cioè calcolato da un algoritmo. Resta valida anche la regola ricordata dal CEC Italia lo scorso anno sui "super sconti": la riduzione annunciata va calcolata sul prezzo più basso applicato nei 30 giorni precedenti.

Cacciatori e prede

Sportello Europeo dei Consumatori
Piazza R.Sanzio 3, 38122 Trento
tel. 0461984751, fax. 0461/265699
sec@euroconsumatori.org

Con il sostegno della regione Trentino Alto Adige

Qui i ruoli si possono invertire. Se l'IA può aiutare chi compra, anche i truffatori la usano per i propri scopi. Con pochi clic si ottengono descrizioni convincenti e immagini molto realistiche, con cui venditori poco seri presentano nel modo migliore merce in realtà scadente. Si possono creare perfino interi negozi online falsi. Spesso hanno elementi studiati per mettere fretta, come i conti alla rovescia o finti segnali di richiesta del tipo "altre cinque persone stanno guardando questo prodotto". Vanno nella stessa direzione le offerte presentate come quasi esaurite, le soglie minime di spesa per la spedizione gratuita e gli omaggi. La normativa europea vieta ai venditori di pubblicare o commissionare recensioni false. L'attenzione del consumatore resta però la prima difesa.

Prima di acquistare: da chi si sta comprando?

Con o senza IA, la domanda decisiva resta la stessa: da chi si sta comprando? Spesso basta una breve ricerca per fare chiarezza. Il sito indica i dati identificativi completi del venditore? Il venditore ha sede in Estremo Oriente, dove un eventuale reso potrebbe diventare complicato e costoso? Il CEC Italia invita quindi i consumatori ad acquistare solo dopo aver risalito con certezza al venditore e averlo trovato affidabile, evitando sempre i pagamenti anticipati. Il confronto fatto con l'IA va considerato come un punto di partenza, da integrare con ricerche proprie. Una volta scelto il prodotto, conviene ricontrollare il prezzo su un altro dispositivo senza assistente IA, magari dopo aver cancellato cache e cronologia del browser. Prima di pagare vanno lette le condizioni generali, controllando costi aggiuntivi, opzioni preselezionate e abbonamenti nascosti. Infine, vale la pena porsi due domande: questo prodotto serve davvero? E serve in questa quantità?

Per informazioni e consulenze Sportello Europeo Consumatori Piazza Raffaello Sanzio n.3 a Trento
sec@euroconsumatori.org, telefono 0461984751.

Sportello Europeo dei Consumatori
Piazza R.Sanzio 3, 38122 Trento
tel. 0461984751, fax. 0461/265699
sec@euroconsumatori.org

Con il sostegno della regione Trentino Alto Adige