

Trento, 12 aprile 2016

Comunicato stampa

Pagamenti online: quale scegliere per acquistare in sicurezza

quando si acquista un servizio od un prodotto in internet, prima di procedere, occorre valutare quali sono i mezzi di pagamento che garantiscono maggior sicurezza:

- **carta di credito tradizionale:** è il sistema più diffuso e sicuro nell'acquisto online perché in caso di utilizzo fraudolento della carta da parte del venditore o di un terzo, permette di effettuare il *chargeback* (storno) dell'operazione che può essere ottenuto anche per i casi di addebito eccedente la cifra pattuita. Per i difetti di beni o servizi, mancata o parziale consegna, quando il problema segnalato non è risolvibile in tempi ragionevoli contattando il venditore, il *chargeback* funziona, nel caso in cui il venditore non riesca ad esibire alla banca emittente, su richiesta della stessa in seguito alla contestazione del titolare della carta, la documentazione relativa all'acquisto che deve essere conservata per contratto almeno fino allo scadere del termine di 11 mesi previsto dal D.Lgs. n.11/2010. Ricorrere al *chargeback* è un'ottima soluzione anche per recuperare il prezzo pagato nel caso in cui il venditore sia insolvente o l'azienda venga dichiarata in fallimento. Per ricevere il rimborso è necessario presentare una richiesta scritta all'istituto emittente la carta di credito.
- **paypal:** è un sistema di moneta elettronica utilizzato negli acquisti attraverso ebay e non solo, offre il programma di protezione dell'acquirente (PPA) che permette di aprire una contestazione e di

ottenere il rimborso dell'operazione nel termine di 180 giorni dal pagamento. Alcune clausole ritenute vessatorie dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) sono state modificate dal 23 marzo 2016 garantendo maggiore chiarezza agli utilizzatori per i casi in cui è consentito ottenere il rimborso;

- **bonifico bancario:** sistema classico ma poco utile in caso di problemi perché non consente il *chargeback* dell'operazione e l'IBAN di destinazione potrebbe essere associato ad una carta prepagata, senza permettere la chiara individuazione del destinatario del pagamento.

Qualsiasi sia la forma di pagamento scelta è sempre opportuno valutare le condizioni di contratto collegate all'utilizzo dello strumento utilizzato, informarsi in merito alle procedure e ai termini per la contestazione del pagamento e prendere in considerazione solo siti che accettano diverse forme di pagamento. In ogni caso le commissioni addebitate collegate allo strumento non devono essere superiori a quelle realmente sostenute dal professionista e devono essere chiaramente indicate sul prezzo finale dell'offerta prima dell'acquisto.

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