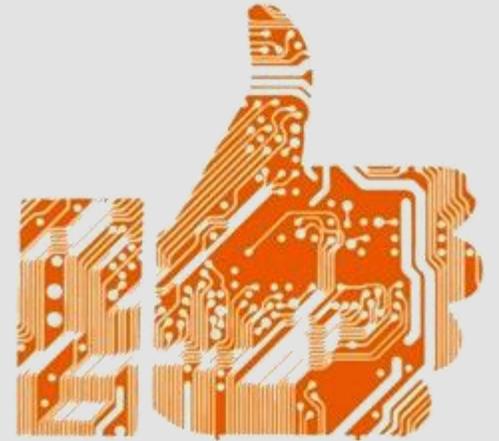


PATENTINO DIGITALE PER ADULTI

Lezione n. 3

COME ACQUISTARE ONLINE

Etichetta digitale nel mondo dei social network



COME ACQUISTARE ONLINE

PERCHÈ ACQUISTARE ONLINE

Il commercio elettronico in Italia è in continua crescita e la pandemia causata dal COVID-19 ha dato una spinta ulteriore a questo trend: lo shopping online è ormai modalità di acquisto comune tra i consumatori, merito anche della praticità dei pagamenti digitali e delle consegne a domicilio.

I vantaggi dell'“online” non devono tuttavia far passare in secondo piano la sicurezza delle transazioni né le tutele legali o la qualità dei prodotti acquistati.

Con semplici gesti è possibile creare un account per fare acquisti in un *Marketplace*, ovvero un vero e proprio centro commerciale online nel quale è possibile acquistare merci da altri utenti, come nel caso di Ebay o Subito.it per esempio, oppure acquistarle presso una piattaforma come Amazon, Alibaba o ManoMano, cioè siti che oltre alle vendite dirette dei propri prodotti ospitano anche venditori terzi, implementando così la visibilità di chi aderisce alla vendita su tale piattaforma.

COME ACQUISTARE ONLINE

LE CARATTERISTICHE DEL SITO AFFIDABILE

Come in un punto vendita fisico, nello shop online non deve mai mancare l'esposizione del prezzo, ben chiara, l'eventuale scontistica, la ricchezza di descrizione e foto, schede tecniche e specifiche più dettagliate, metodi di pagamento e di spedizione chiari.

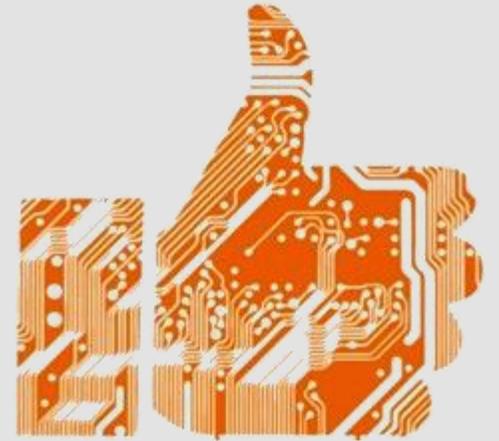
Spesso in calce al prodotto che stiamo esaminando vi sono anche commenti degli utenti che hanno acquistato il prodotto. Spesso tali esperienze possono essere utili anche per il nostro acquisto!

Ultima cosa ma non meno importante, il sito deve avere anche un buon servizio clienti, con il quale sia possibile interagire in più modi, per dare la possibilità agli utenti di poter sia scrivere una mail che poter parlare con un operatore «umano».

E' quindi essenziale verificare che il sito riporti le condizioni di vendita, che siano rispettose del codice del consumo, e che mettano a disposizione un servizio clienti efficiente e puntuale.

METODI DI PAGAMENTO

Come pagare sicuramente online



METODI DI PAGAMENTO

PAGARE IN SICUREZZA 1

Dopo aver letto con calma le informazioni sui tuoi diritti, puoi procedere con l'ordine. Ci sono moltissimi modi per pagare i prodotti acquistati online, ma è sempre bene vedere quali metodi di pagamento sono accettati da un sito per potersi organizzare. Se è sempre sconsigliabile utilizzare una carta di credito direttamente collegata ad un conto corrente bancario anche se adesso sappiamo che esistono molti modi per pagare in sicurezza e per trasformare i contanti in valuta digitale.

Alcuni siti inoltre sono estremamente affidabili, consentono di associare più carte offrendoti sempre elevati livelli di sicurezza come invio di OPT prima della conferma dell'ordine o il più comune SecuPass delle carte di credito più note.

E' possibile inoltre utilizzare provider che si appoggiano alle tabaccherie, come PaySafeCard o SisalPay che ti permettono di acquistare una carta virtuale, accettata su molte piattaforme, pagando in contanti al tabaccaio.

METODI DI PAGAMENTO

PAGARE IN SICUREZZA 2

Inoltre esistono servizi come PayPal, che permettono di gestire il denaro in uscita attraverso il collegamento di carte di credito e conti bancari e in entrata, magari derivante dalla vendita su una piattaforma di usato tra utenti. Questo denaro ricevuto verrà accreditato sul conto PayPal del consumatore che potrà scegliere se inviarlo al conto corrente o lasciare credito nel proprio portafoglio virtuale per successivi acquisti.

Inoltre, le più diffuse piattaforme di acquisti hanno da tempo messo a disposizione buoni, di tagli di valore personalizzabili, acquistabili presso sempre le tabaccherie o nei supermercati o altri luoghi commerciali, che ti permettono, con un codice univoco, di ricaricare il portafoglio del tuo account con quanto hai acquistato «in vecchio stile».

I buoni sono spesso utilizzabili anche sulle piattaforme di gestione dei nostri dispositivi mobili, Apple Store e Google Play, oppure sulle piattaforme videoludiche, come PlayStationNetwork, Nintendo e XboxLive.

METODI DI PAGAMENTO

DETTAGLIO METODI DI PAGAMENTO ONLINE

Carta di credito

- *Standard con invio OPT*
- *Ricaricabile*
- *Usa e Getta*

Account Pagamenti (es. PayPal)

- *Collega carte e conti bancari*
- *Un unico account*
- *Invia e riceve denaro*

Carte Virtuali (es. PaySafeCard)

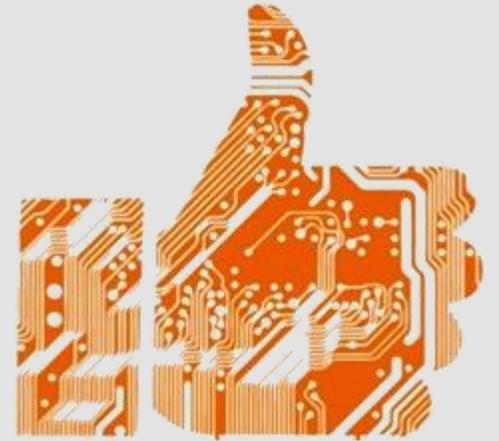
- *Crei account e ricarichi in contanti*
- *Nessuna Spesa*
- *Nessun conto corrente*

Buoni Regalo Gift Card

- *Acquisti in negozio la card*
- *Ricarichi il portafoglio virtuale del tuo account*
- *Utilizzabile per shopping, abbonamenti e contenuti videoludici*

E-COMMERCE

Struttura dell'informazione, fonti e Spirito Critico



E-COMMERCE

Struttura dell'informazione

E-COMMERCE 1

Nell'e-commerce il contratto si conclude normalmente con l'inoltro dell'ordine e, in tal caso, ovvero ove l'inoltro dell'ordine implichi l'obbligo di pagare, ciò deve essere chiaro al consumatore. Quando la conclusione del contratto avviene mediante l'azionamento di un pulsante (cosiddetto "point and click"), esso deve riportare una formulazione chiara e inequivocabile che il click e, quindi, l'inoltro dell'ordine, implica l'obbligo di pagare. Ove ciò non sia chiaro, il consumatore non è vincolato.

Prima di giungere a tale momento del processo di acquisto, il consumatore deve aver già ricevuto tutte le informazioni precedentemente elencate, che devono essere fornite con modalità adatte al mezzo di comunicazione impiegato, in modo leggibile ed utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile.

Sempre prima dell'inoltro dell'ordine, è necessario, inoltre, che siano indicate anche le informazioni relative alle eventuali restrizioni per la consegna, nonché i mezzi di pagamento accettati, da fornire al più tardi all'inizio del processo di ordinazione.

Tutte le comunicazioni e i documenti relativi alla conclusione del contratto (compresi i moduli, i formulari, le note d'ordine, la pubblicità e le comunicazioni sui siti Internet) devono, inoltre, contenere un espresso riferimento al Codice del consumo e, in particolare, alla disciplina dei contratti a distanza.

E-COMMERCE

Struttura dell'informazione

E-COMMERCE 2

Il venditore è sempre tenuto, ai sensi del Codice del consumo, a consegnare al consumatore beni che sono conformi al contratto di vendita.

Se il bene non è conforme il consumatore ha diritto alla sostituzione o alla riparazione del bene e può chiedere al venditore di provvedere alla sostituzione o riparazione, a sua scelta, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

Nel caso in cui la riparazione o la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose o se il venditore non ha provveduto alla sostituzione o riparazione entro un termine congruo, il consumatore può richiedere la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, che comporta la restituzione del bene e il rimborso del prezzo pagato.

Per poter esercitare i diritti connessi alla garanzia, il difetto deve manifestarsi entro due anni dalla consegna del bene e il consumatore è tenuto a denunciare il difetto al venditore entro due mesi dalla sua scoperta.

E-COMMERCE

Struttura dell'informazione

E-COMMERCE 3

Alla garanzia legale per i difetti di conformità, possono essere aggiunte garanzie ulteriori, dette “garanzie convenzionali”, che vengono convenute tra venditore e consumatore in aggiunta a quella legalmente prevista.

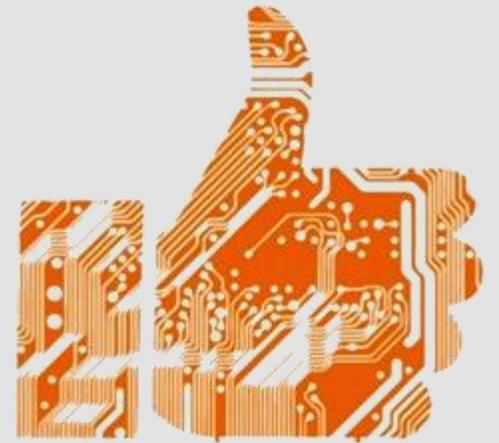
Il venditore deve, in ogni caso, sempre indicare che tale garanzia è aggiuntiva e non interferisce con la garanzia legale, sempre prevista.

In nessun caso il consumatore e il venditore possono concordare di non prevedere la garanzia legale o di limitare i diritti ch'essa attribuisce al consumatore.

Nel caso in cui vi siano, anche nelle condizioni contrattuali, clausole in tal senso, esse sono nulle e come non apposte.

I CONTRATTI FUORI DAI LUOGHI COMMERCIALI

Il Codice del Consumo



I CONTRATTI FUORI DAI LUOGHI COMMERCIALI

Riconoscere le fake

I CONTRATTI FUORI DAI LUOGHI COMMERCIALI

Si tratta di contratti negoziati fuori dei locali commerciali che il Codice del Consumo definisce come un contratto fra un professionista ed un consumatore che riguarda la fornitura di beni o la prestazione di servizi, conclusi:

- 1) alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore in un luogo diverso dai locali del professionista o per cui – in queste stesse circostanze – sia stata fatta un'offerta da parte del consumatore;
- 2) nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista;
- 3) durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo di promuovere/vendere beni o servizi al consumatore.

I CONTRATTI FUORI DAI LUOGHI COMMERCIALI

Riconoscere le fake

I CONTRATTI FUORI DAI LUOGHI COMMERCIALI 2

Le disposizioni del Codice del Consumo relative ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali non si applicano però ad alcune tipologie contrattuali quali tra gli altri: i servizi sociali e di assistenza sanitaria, i giochi d'azzardo, i servizi finanziari, quelli relativi alla creazione di immobili, i pacchetti turistici e le multiproprietà, i servizi di trasporto passeggeri e ogni qualvolta il corrispettivo che il consumatore deve pagare non è superiore a 50 Euro.

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto negoziato fuori dei locali commerciali il professionista fornisce al consumatore – in maniera chiara e comprensibile – tutta una serie di informazioni. L'elenco contiene tra le altre informazioni riguardo a:

- identità del professionista, indirizzo geografico/ telefono/fax/e-mail
- caratteristiche principali dei beni o servizi
- prezzo del bene o del servizio, comprensivo di imposte/spese aggiuntive di spedizione/ogni altro costo
- modalità del pagamento/consegna/esecuzione e data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni

I CONTRATTI FUORI DAI LUOGHI COMMERCIALI

Riconoscere le fake

I CONTRATTI FUORI DAI LUOGHI COMMERCIALI 3

- esistenza o esclusione del diritto di recesso, condizioni, termini e procedure per esercitarlo, nonché il modulo tipo di recesso
- durata del contratto e condizioni per recedere in caso di contratto a tempo indeterminato o a rinnovo automatico
- promemoria dell'esistenza della garanzia legale
- se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso.

Queste informazioni vengono fornite su supporto cartaceo o – se il consumatore è d'accordo – su un altro mezzo durevole (ad esempio in un DVD o in una e-mail) e devono essere leggibili e presentate in un linguaggio semplice e comprensibile. Il professionista fornisce poi una copia del contratto firmata (sempre su un supporto cartaceo o durevole).

I CONTRATTI FUORI DAI LUOGHI COMMERCIALI

Riconoscere le fake

LA CONSEGNA 1

La consegna della merce o del servizio deve avvenire entro 30 giorni dalla data di conclusione del contratto, salvo diverso accordo tra le parti. Se il professionista non consegna entro questo termine o quello pattuito, il consumatore lo invita ad effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze. Se anche questo ulteriore termine scade senza che i beni siano stati consegnati, il consumatore può risolvere il contratto.

È inoltre vietato fornire un bene o un servizio a pagamento senza una richiesta del consumatore. La mancata risposta non equivale mai ad un consenso e il consumatore non è obbligato a pagare il prezzo di quanto ricevuto.

Il consumatore che vuole recedere da un contratto negoziato fuori dei locali commerciali, senza specificarne il motivo e sostenendo solo i costi per rispedire il bene al professionista, lo deve fare entro 14 giorni (di calendario) dalla conclusione del contratto per i contratti di servizi e dal momento della acquisizione fisica del possesso dei beni.

I CONTRATTI FUORI DAI LUOGHI COMMERCIALI

Riconoscere le fake

LA CONSEGNA 2

Per comunicare al professionista la decisione di esercitare il diritto di recesso, il consumatore può o utilizzare il modulo tipo di recesso che gli era stato consegnato oppure presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita. L'onere della prova incombe sul consumatore – evitare dunque una comunicazione telefonica.

Termine prorogato per l'esercizio del recesso

Se il professionista non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il termine per esercitare il diritto di recesso scade 12 mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale. Se il professionista fornisce queste informazioni entro 12 mesi dalla conclusione del contratto, il periodo di recesso termina 14 giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni.

I CONTRATTI FUORI DAI LUOGHI COMMERCIALI

Riconoscere le fake

ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO 1

Il diritto di recesso è escluso per alcune tipologie di contratto, come ad esempio per i beni confezionati su misura o quelli che rischiano di deteriorarsi o a scadere rapidamente. Non è possibile nemmeno recedere in caso di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici e aperti dopo la consegna e in caso di fornitura di registrazioni audio/video, giornali/periodici/riviste e dai contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica. Il recesso è infine escluso in generale per le attività del tempo libero quando il contratto deve essere eseguito in una data/periodo specifico, per gli alloggi non residenziali/ trasporti di beni e noleggio auto.

Se il consumatore ha acconsentito espressamente all'esecuzione del contratto durante il periodo di recesso, il consumatore può recedere solo se non è stata fornita l'intera prestazione. Se il professionista ha invece adempiuto a parte del contratto, il consumatore versa un importo proporzionale a quanto è stato fornito dal professionista fino al momento del recesso, calcolando tale importo sulla base del prezzo totale.

I CONTRATTI FUORI DAI LUOGHI COMMERCIALI

Riconoscere le fake

ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO 2

Se il consumatore recede dal contratto è obbligato a restituire all'operatore commerciale i beni ricevuti senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dalla comunicazione del recesso. È il consumatore a dovere sostenere i costi diretti della restituzione, a meno che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni o abbia omesso di informare il consumatore che questi sono a carico del consumatore.

Il professionista dal canto suo deve rimborsare al consumatore tutti i pagamenti ricevuti senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dal giorno in cui è stato informato del recesso. Per il rimborso il professionista utilizza lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore, salvo che il consumatore abbia acconsentito ad un altro mezzo di pagamento

Grazie per l'attenzione!

ADOC Toscana APS

*Via Vittorio Corcos, 15 – 50142 Firenze (FI)
Tel./Fax 055 7325586 - adoctoscana@gmail.com*

