

# DigitaleFacile

La tua guida al digitale

2. Vita Digitale

# 2.2

# L'e-commerce



## Cosa è?

---

L'E-commerce, abbreviazione di electronic commerce, è un sistema che consente di effettuare acquisti tramite *Internet*, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, pagando attraverso sistemi di *moneta elettronica* o *applicazioni di pagamento* (ad esempio PayPal o Satispay).

Oggi giorno, la maggior parte dei siti di prodotti, e alcuni grandi rivenditori, offrono la possibilità di effettuare acquisti online garantendo tempi di consegna rapidi ed efficienza di servizio. Una comodità che rappresenta un vantaggio in termini di risparmio di tempo e vastità di scelta per molti utenti.

Esistono piattaforme di e-commerce all'interno delle quali è possibile trovare davvero di tutto. Grazie a un *motore di ricerca* il cliente, inserendo poche *parole chiave*, può avere evidenza dei prodotti acquistabili dal sito, elencati in base a criteri di prezzo o gradimento da parte degli acquirenti.

In ogni caso, la regolamentazione in vigore sulle attività di e-commerce prevede, a *tutela del consumatore*, specifiche norme relative alle modalità di *reso* e al *diritto di recesso*, che devono essere sempre garantite.

## A cosa serve?

---

Grazie all'e-commerce è possibile fare acquisti di beni e servizi in ogni momento della giornata e da qualunque luogo del mondo.

È sufficiente una connessione a *Internet* e un sistema di pagamento digitale, come per esempio una *carta di credito* o strumenti di pagamento elettronici alternativi.

Altri portali consentono la vendita fra privati, che vengono messi in contatto e che regolano gli scambi (prodotto / pagamento) sempre per via elettronica.

In altri casi ancora la vendita dei prodotti online avviene tramite un meccanismo d'asta a tempo e il prezzo di vendita dipende dalle offerte degli utenti registrati.

## Come si fa per...

---

### ...acquistare online

Dopo avere cercato il prodotto di interesse, è quasi sempre necessario che l'utente si registri sul sito o sull'applicazione che ne consente l'acquisto, e rilasci il *consenso al trattamento dei dati personali*.

Si raccomanda di evitare il consenso al trattamento dei dati a fini commerciali, che si traduce nella libertà data al venditore di proporre, a volte anche insistentemente, offerte o novità.

Una volta scelto il prodotto da acquistare, basta cliccare sul bottone che attiva la compravendita: in alcuni casi il sistema rimanderà direttamente alla *schermata* del pagamento; in altri il prodotto scelto sarà inserito in un "*carrello*" virtuale nel quale si potranno aggiungere altri prodotti. In questo caso si effettuerà un unico pagamento per tutti gli acquisti.

Il sistema, invia infine una conferma e *ricevuta d'acquisto* che generalmente comprende il numero d'ordine da conservare per eventuali comunicazioni o reclami.

Molti portali di e-commerce prevedono anche la possibilità di scaricare la fattura tramite un'area riservata.

A tutela dei dati personali si consiglia ove possibile, di effettuare i pagamenti con strumenti che non siano direttamente collegati al conto corrente, come ad esempio *carte prepagate o ricaricabili, carte di credito virtuali*, piattaforme come PayPal, Google Pay o Apple Pay che aumentano il livello di sicurezza perché impediscono al venditore di entrare in possesso delle informazioni sensibili sui metodi di pagamento.

## Fai sempre attenzione a...

Acquistare online è comodo e veloce ma si presta al rischio di truffe e furto di dati.

Per questo è importante verificare sempre i siti sui quali si scelgono i prodotti o i servizi di interesse, controllando i termini di acquisto e le garanzie per il consumatore.

In ogni caso, anche se l'acquisto si rivelasse una truffa, la normativa tutela il compratore ed esistono specifiche procedure di rimborso e associazioni di consumatori alle quali potersi rivolgere.

Diverso il caso in cui la frode non sia sulla compravendita quanto sul furto di dati:

verificando periodicamente l'estratto conto si possono scoprire eventuali ammanchi non giustificati. Se così fosse, va contattata tempestivamente la propria banca per bloccare conti e carte di pagamento.

Gli acquisti online nascondono un'ulteriore insidia: possono diventare compulsivi. La facilità di acquisto e la varietà dei prodotti e dei servizi disponibili può infatti portare a spendere molto più del necessario per acquistare beni di nessuna utilità.

## Da sapere...

La normativa sull'e-commerce prevede, fra le altre cose, che siano chiare al consumatore le modalità e i tempi di esecuzione del contratto, le eventuali limitazioni o i vincoli.

Il venditore è obbligato ad emettere una ricevuta per ogni ordine, che deve contenere le *condizioni generali di vendita*.

Il consumatore deve poter scegliere liberamente e consapevolmente il prodotto o servizio: le informazioni sul tipo di bene, il prezzo e ogni altra condizione di vendita devono poter essere accessibili sul sito in modo chiaro e non fraintendibile.

Anche le modalità per i resi o per l'esercizio del diritto di recesso devono essere ben evidenti.

Come per tutte le attività che si svolgono per il tramite di Internet si raccomanda l'utilizzo di *password* sicure.

## GLOSSARIO

**APPLICAZIONI DI PAGAMENTO** – Software informatici che consentono di effettuare pagamenti senza l'utilizzo di denaro contante. Fra le più conosciute PayPal, Apple Pay, SatisPay.

**CARRELLO** – Area di un portale o sito di shopping online che consente di gestire l'acquisto di più prodotti contemporaneamente. Questi, selezionati, vengono virtualmente messi in un carrello e pagati tutti insieme.

**CARTA DI CREDITO** – Strumento di pagamento collegato a un conto bancario. Consente di effettuare pagamenti presso esercizi convenzionati e online.

**CARTA PREPAGATA** – Carta di pagamento a importo prestabilito che consente di effettuare acquisti presso esercizi convenzionati e online. Non necessita di conto corrente.

**CARTA RICARICABILE** – Carta di pagamento prepagata che consente la ricarica del credito. Non necessita di conto corrente.

**CARTA VIRTUALE** – Carta di credito digitale emessa da alcune banche attraverso i propri servizi online. Ha le stesse funzioni di una carta di credito e consente di effettuare pagamenti sicuri.

**CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA** – Insieme di clausole che rappresentano il contratto che regola i rapporti fra venditore e compratore in un sito di e-commerce.

**CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI** – Atto formale (firma o segno) che attesta inequivocabilmente l'accettazione di un consumatore al trattamento dei propri dati personali.

**DIRITTO DI RECESSO** – Facoltà del consumatore di sciogliere un contratto senza dover pagare penali o motivare la decisione. È regolamentato e deve essere esercitato in un determinato tempo e modo.

**INTERNET** – Rete di dispositivi che consente lo scambio di informazioni a livello mondiale.

**MONETA ELETTRONICA** – Generalmente sinonimo di carte di pagamento. È emessa dagli Istituti di Credito.

**MOTORE DI RICERCA** – Programma che utilizza Internet per trovare informazioni su specifica richiesta dell'utente.

**PASSWORD** – Parola d'ordine composta da caratteri alfabetici, numerici e simboli, creata per proteggere l'accesso a computer e servizi digitali.

**PAROLA CHIAVE** – Termine usato per identificare in modo preciso un testo. Serve per indirizzare il motore di ricerca.

**RESO** – Oggetto riportato al venditore. Prevede il rimborso della somma pagata.

**RICEVUTA D'ACQUISTO** – Documento che attesta la vendita di un prodotto o servizio dietro corrispettivo di pagamento.

**SCHERMATA** – È l'immagine che appare sullo schermo di un dispositivo elettronico in un dato momento.

**TUTELA DEL CONSUMATORE** – Insieme di norme a difesa del cliente.

## Per maggiori informazioni

---

Per maggiori informazioni sull'e-commerce e le modalità di acquisto online, rivolgersi ai facilitatori regionali.

[www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it)

