

E come **E-commerce**



16 buoni motivi per comprare online

Comprare online è sinonimo di convenienza., rende la vita più semplice e ha più garanzie dello shopping tradizionale.

In poche parole è **Facile, Conveniente e Sicuro.**

Facile

1. È come fare shopping tradizionale: **metti nel carrello i prodotti che vuoi** comprare e, finché non vai alla cassa, puoi sempre cambiare idea
2. **Scegli tu** quando: non ci sono orari e non ci sono giorni di chiusura, puoi comprare 24 ore su 24, dove vuoi, come vuoi e se lo vuoi
3. Hai tutto il tempo per **valutare i prodotti liberamente** e per fare scelte senza fretta, semplicemente leggendo le descrizioni dei prodotti o servizi e le recensioni i dei consumatori che hanno acquistato prima di te
4. Per acquistare, **basta un click**. Le istruzioni guidate ti aiuteranno a inserire i prodotti nel carrello, scegliere il luogo di consegna e pagare. Fare shopping online è alla portata di tutti!
5. Puoi **ascoltare le opinioni** di chi ha già comprato online, confrontarti con altri appassionati di shopping e acquistare solo quello che ti convince davvero





Conveniente

6. **Risparmi tempo prezioso:** niente spostamenti, niente code alla cassa, niente corse dell'ultimo minuto. In pochi click acquisti online e hai più tempo da dedicare a quello che vuoi.
 7. Puoi **comparare i prezzi** dei prodotti e scegliere le offerte più convenienti
 8. La consegna dell'acquisto online la ricevi dove vuoi: i tuoi e-commerce preferiti ti raggiungono anche in vacanza!
 9. Puoi iscriverti alle vendite private e **approfittare di offerte speciali** grazie alle quali risparmiare senza rinunciare alla qualità
10. Puoi acquistare qualunque cosa, di qualunque peso e dimensione, senza porti il problema di come trasportarla.
 11. Se sorge un problema legato al tuo acquisto, puoi risolverlo facilmente senza ricorrere al tribunale: **la conciliazione paritetica** di Consorzio Netcomm è completamente gratuita per i consumatori. Se vuoi saperne di più contattaci: conciliazione@consorzionetcomm.it

Sicuro

12. Se scegli di pagare il tuo acquisto con carta di credito, **la sicurezza di tuoi dati è garantita** dal protocollo SSL, un meccanismo informatico previsto dalla legge che protegge la riservatezza delle informazioni bancarie.
13. Puoi monitorare in ogni momento lo stato del tuo ordine, essere aggiornato sulle consegne in tempo reale, e usufruire del servizio clienti per chiedere informazioni sul tuo acquisto o **ricevere assistenza post vendita**.
14. Puoi **accettare la consegna del pacco con "riserva di controllo"**, in questo modo potrai verificare l'integrità del contenuto e, nel caso di merce danneggiata dal trasporto, chiedere al negozio online la sostituzione del prodotto o il rimborso di quanto speso.
15. Hai **14 giorni** dalla data di consegna **per cambiare idea** e restituire i prodotti, senza penalità e senza motivazione. Hai diritto al rimborso di quanto pagato comprese le spese di consegna.
16. In caso di reso, il negozio online è obbligato a restituirti la somma da te spesa entro 14 giorni dalla tua comunicazione di recesso, oppure dal momento di rientro dei beni in magazzino.



Come scegliere il sito giusto?

Comprare online è sicuro, ma è sempre meglio seguire qualche regola di base:

- a) Controlla sempre che nella fase di pagamento l'indirizzo web inizi con "https://" e non solo con http://... In questo modo saprai che i tuoi dati sono al sicuro perché la pagina su cui li stai immettendo è criptata.
- b) Controlla che il venditore fornisca alcune informazioni obbligatorie per legge:
 - I riferimenti dell'azienda: nome e indirizzo del venditore, compresa la partita IVA;
 - Indirizzo e-mail e telefono per i contatti;
 - Una descrizione chiara del prodotto o del servizio offerto;
 - Il prezzo finale comprensivo di tutte le spese (anche di consegna).



5. Informazioni chiare sulle modalità di pagamento e di consegna;
6. Spiegazione su come funziona il diritto di recesso;
7. Servizi post-vendita disponibili;
8. Sistemi di risoluzione alternativa delle controversie;
9. Informazioni chiare sulla durata del contratto;
10. Esplicite condizioni di garanzia legale/contrattuale;
11. Le informative sulla Privacy e sui Cookies.

Il sigillo di qualità

Il Sigillo Netcomm è il **trustmark di qualità** a supporto delle aziende che operano in Italia, con lo scopo di comunicare al consumatore l'affidabilità dell'e-commerce che lo espone.

Esso identifica i siti di e-commerce che offrono un servizio di qualità, attento alle esigenze del cliente, che si impegna al rispetto dei diritti degli acquirenti.

Il Sigillo Netcomm viene rilasciato ai merchant richiedenti solo dopo **l'attenta verifica degli aspetti legali del sito web, dopo aver altresì verificato che l'azienda sia attiva nella tutela del consumatore anche in tema di anti-contraffazione.**

Tramite il Sigillo Netcomm i consumatori hanno perciò la possibilità di riconoscere immediatamente un negozio verificato e sicuro, grazie al ruolo *super partes* di Netcomm.

Il Sigillo Netcomm inoltre è l'unico Sigillo che ha ottenuto **riconoscimenti internazionali**, diventando parte del circuito europeo creato da **Ecommerce Europe**: è sinonimo di trasparenza e affidabilità del merchant anche agli occhi dei consumatori stranieri.

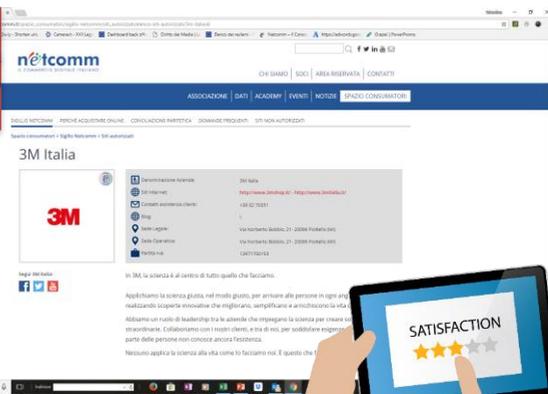
Possano esporre il sigillo Netcomm **solo le aziende che hanno superato le verifiche di Netcomm, e che risultano conformi a 80 parametri legali.**



Le tipologie di Sigillo per i siti che vendono online sono tre:

1. **Sigillo Netcomm**
2. **Sigillo Netcomm Gold**, che integra una piattaforma di recensioni e valutazioni di consumatori reali
3. **Ecommerce Europe Trustmark**, a supporto delle vendite cross-border

Il sigillo è autentico quando, cliccandoci sopra, si apre una pagina sul sito di Consorzio Netcomm con il profilo dell'azienda.



La tutela online

1) IL DIRITTO DI RECESSO

Cosa fare se si cambia idea e non si vuole più il bene acquistato? La legge concede al consumatore **14 giorni di tempo** dal ricevimento della merce (in caso di beni) o dalla sottoscrizione del contratto (in caso di servizi) per inviare una raccomandata a/r al venditore nella quale comunicare la volontà di recedere (anche senza specificare i motivi), chiedendo il rimborso dell'importo pagato.

Il bene, invece, dovrà essere restituito entro i 14 giorni successivi all'esercizio del diritto di recesso, attraverso la spedizione postale (a carico del consumatore) o, se ciò non fosse possibile, con la consegna in un luogo stabilito.

Il venditore è chiamato a rimborsare sia il prezzo, che le spese di consegna, entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso.

Il modulo tipo di recesso

Per esercitare il diritto di recesso, il consumatore può utilizzare un **modulo tipo** predisposto dalla legge, o una qualunque altra dichiarazione dalla quale si renda evidente la sua volontà di recedere.

	<i>Data</i>
<i>Racc a/r</i>	<i>Spett.</i> <i>nome del professionista/azienda</i> <i>Indirizzo (...)</i>
<i>(anticipato via e-mail/fax)</i>	

Con la presente il/la sottoscritto/a _____ (*inserire nome e cognome del consumatore che ha concluso il contratto*), con l'invio del presente modulo notifico il recesso dal contratto di vendita dei seguenti beni/servizi, ordinati in data _____ (*inserire data di conclusione del contratto*) e ricevuti in data _____ (*inserire data di ricevimento dei beni*).

Mi impegno a restituire i beni a mie spese senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dalla presente. Contestualmente chiedo il rimborso di tutti i pagamenti da me effettuati, pari ad Euro _____ mediante _____ (*inserire metodo di pagamento utilizzato per pagare il prezzo, ad esempio: bonifico bancario – codice IBAN (in caso di bonifico nazionale inserire codice IBAN; se bonifico transfrontaliero anche codice BIC) oppure ad esempio riaccredito sulla carta di credito utilizzata per il pagamento*) entro lo stesso termine.

Cordiali saluti

2) IL CUSTOMER CARE

La fase di assistenza post vendita, è un momento molto delicato e importante dell'acquisto online.

Di solito il venditore indica nella pagina «contatti» un indirizzo e-mail o un numero di telefono dedicato al customer care, ma spesso è possibile scrivere direttamente tramite il sito e-commerce.

In ogni caso, all'interno delle condizioni generali di vendita, il professionista è tenuto a dare tutte le indicazioni utili al consumatore: solo così potrà risolvere i problemi in modo rapido ed efficiente.

3) LA CONCILIAZIONE PARITETICA

Se acquistando online sorgono problemi con il venditore, **Consorzio Netcomm** mette a disposizione del consumatore la "conciliazione paritetica", una modalità di risoluzione delle controversie extra giudiziale, strutturata con 19 Associazioni Consumatori nazionali iscritte al CNCU.



Risolvere
una controversia
online?

FACILE
CONVENIENTE
SICURO



La Conciliazione è di supporto al merchant qualora il Customer Care non sia riuscito a dirimere una controversia con il consumatore. Se l'acquirente ha subito un disservizio con un sito che espone il Sigillo Netcomm, può fare domanda di conciliazione per risolvere in via bonaria la questione insorta prima di decidere se ricorrere al Tribunale.

La ricerca della soluzione può dare esito positivo o negativo, e in qualunque caso la procedura si conclude con un verbale vincolante ai sensi di legge per le parti.



La procedura è coperta da riservatezza ed è libera, potendo essere abbandonata in qualunque momento senza obbligo di motivazione.

Tutta la procedura si esaurisce entro 90 giorni dal ricevimento della domanda.



Risolvere online le controversie transfrontaliere

Dal 2015 un Regolamento Europeo ha istituito la creazione di una piattaforma online del tutto gratuita attraverso la quale cliente e venditore possono risolvere eventuali reclami correlati all'acquisto online: è la ODR (*Online Dispute Resolution*), accessibile direttamente alla

pagina: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

La piattaforma può essere usata per controversie sia nazionali che transfrontaliere, ed è soprattutto con queste ultime che rivela la sua utilità, riuscendo a gestire su un piano multilinguistico i conflitti online.

4) LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITA'

La garanzia legale di conformità è prevista dal Codice del Consumo (articoli 128 e ss.) e tutela il consumatore in caso acquisto di prodotti difettosi, che funzionano male o non rispondono all'uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato..

Il diritto alla garanzia legale, può essere fatto valere rivolgendosi direttamente al venditore, anche se diverso dal produttore del bene.

Questi i punti essenziali:

- 1) in presenza di un vizio di conformità, il consumatore ha diritto, a sua scelta, alla riparazione o sostituzione del bene difettoso da parte del venditore, senza addebito di spese,;
- 2) se i rimedi sopra indicati fossero troppo onerosi o impossibili per il venditore, il consumatore ha diritto ad una congrua riduzione del prezzo di vendita;
- 3) in ultima istanza, il consumatore ha diritto al rimborso del prezzo pagato;
- 4) la garanzia legale dura due anni dalla consegna del bene,, e deve essere fatta valere dal consumatore entro due mesi dalla scoperta del difetto;
- 5) per far valere il diritto occorre conservare sempre la prova di acquisto (anche in fotocopia, per sicurezza)
- 6) le clausole inserite da professionisti in contratti o condizioni generali di contratto con i consumatori che limitano la durata della garanzia legale o la escludono possono integrare clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo.

Inoltre:

- 1) Il venditore deve prendere in consegna il prodotto difettoso per verificare se il malfunzionamento dipenda o meno da un vizio di conformità.
- 2) per i difetti che si manifestano nei primi sei mesi dalla data di consegna del prodotto la verifica è sempre a carico del venditore, in quanto si presume che esistessero al momento della consegna;
- 3) nel solo caso in cui il malfunzionamento non dipenda da un vizio di conformità, può essere chiesto al consumatore il rimborso del costo - ragionevole e preventivamente indicato – che il venditore abbia sostenuto per la verifica;
- 4) riscontrato il vizio di conformità, effettuare la riparazione o la sostituzione del bene entro un congruo tempo dalla richiesta e senza addebito di spese al consumatore.



Le garanzie convenzionali

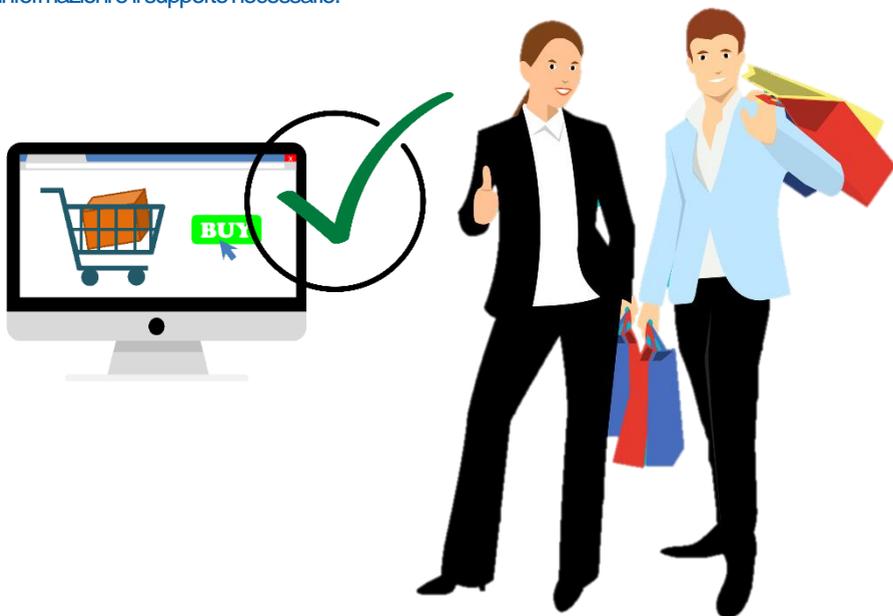
Oltre alla garanzia legale, esistono altri tipi di garanzie offerte dal venditore che prendono il nome di garanzie convenzionali.

Esse, spesso, allungano il periodo di garanzia di un periodo ulteriore rispetto ai due anni, e possono essere gratuite o a pagamento.

Chiunque offra garanzie convenzionali deve comunque sempre specificare che si tratta di garanzie diverse e aggiuntive rispetto alla garanzia legale di conformità che tutela i consumatori.

Riepiloghiamo in 10 passaggi

- Controllare sempre che sul sito siano indicate identità e indirizzo del venditore.
- Prima di pagare, porre attenzione all'URL della pagina <https://www...> (invece di <http://www...>).
- Ricordarsi che il merchant deve presentare in modo chiaro le condizioni di vendita.
- Il venditore è responsabile della merce spedita fino alla consegna.
- La garanzia è in capo al venditore per i 2 anni successivi all'acquisto (conservate fattura/ricevuta).
- Alla consegna del pacco, è buona norma accettare «con riserva» per poterne controllare il contenuto.
- Ci sono 14 gg lavorativi dal ricevimento del bene per esercitare il diritto di recesso.
- Le recensioni sono utili strumenti per informarsi e avvalorare la decisione d'acquisto.
- In caso di controversie, la conciliazione paritetica di Netcomm è a disposizione del consumatore per aiutarlo a risolvere la disputa con il venditore.
- In caso di dubbi sui diritti dell'acquirente, le Associazioni Consumatori sono pronte a dare tutte le informazioni e il supporto necessario.



Guida realizzata in occasione di EXPO consumatori 4.0
1° Expo consumatori
«Per una crescita felice liberare i consumatori»
Roma 11-12-13 Maggio 2018 – Auditorium Parco della Musica



Via Chiaravalle, 8 – 20122 Milano

Tel: 02.58370229

www.consorzionetcomm.it - sigillo@consorzionetcomm.it



Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma

Tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.13.49.98

www.assoutenti.it