

# SHOPPING ONLINE

Comprare e pagare su Internet



PIÙ DI 6500  
ARTICOLI DA  
ORDINARE  
ONLINE!

SENDOLINO

Laura ha 19 anni e lavora come assistente di uno studio medico. La sorella maggiore si sposa fra una settimana. Laura ha bisogno di un vestito per il matrimonio e preferisce cercarlo tranquillamente da casa via Internet.

Dato che non ha mai effettuato acquisti di un certo valore su Internet, Laura si pone alcune domande: Come si può pagare su Internet? Quali sono le differenti modalità di pagamento? Sono sicure? Come si verifica l'affidabilità di un sito? Esiste un diritto di revoca? Può rispedire il vestito se non le va bene?

Facendo qualche ricerca Laura si rende conto che i negozi e i fornitori online sono numerosi e non funzionano tutti allo stesso modo. Ad esempio, può effettuare acquisti nell'online shop di una marca o di un negozio particolari. Oppure può scegliere un negozio online che propone diverse marche. Scopre che anche piccoli negozi meno conosciuti hanno offerte interessanti e che esistono pure piattaforme di vendite all'asta. Cosa scegliere? Laura decide di chiedere consiglio alla sorella maggiore che le spiega innanzitutto come distinguere i fornitori affidabili da quelli che non lo sono.

## Selezionare un fornitore affidabile

Ogni atto di acquisto presuppone fiducia: l'organizzazione e la presentazione delle merci in un negozio dovrebbero fare buona impressione sul cliente; commessi gentili e competenti sono a sua disposizione per dargli consigli. Pochi di noi sarebbero disposti a comprare articoli costosi in un negozio tenuto male. Lo stesso vale per lo shopping online ma i criteri sono diversi.

- **Presentazione:** il primo consiglio della sorella di Laura riguarda la presentazione del sito. Quest'ultimo deve essere fatto in modo professionale così come l'impaginazione e le foto; i testi non possono contenere errori. Inoltre i link devono funzionare.

- **Informazioni:** si può inoltre riconoscere l'affidabilità di un sito web dal fatto che le indicazioni sul fornitore, le informazioni di contatto, le condizioni generali di vendita nonché le spese di spedizione e le condizioni di recesso sono facilmente reperibili. La legge stabilisce che i negozi online svizzeri devono indicare chiaramente la loro identità e le loro informazioni di contatto.

- **Diritto di recesso:** i vestiti e le scarpe devono poter essere rispediti al mittente senza problemi se non vanno bene o se il loro colore non corrisponde all'illustrazione presente su Internet. Alcuni fornitori assumono le spese di restituzione. Fate comunque attenzione: rispedire un acquisto all'estero può essere molto costoso.

- **Label di qualità:** alcuni negozi online esibiscono cosiddetti label di qualità per comprovare la loro affidabilità. I label affidabili sono ad esempio «Trusted Shops» o «Swiss Online Garantie» dell'Associazione svizzera di vendita per corrispondenza (VSV). La sorella di Laura le consiglia di verificare sul sito degli organismi di certificazione se il negozio è compreso nel relativo elenco. I label che garantiscono pagamenti online sicuri sono ad esempio «Verified by Visa» e «MasterCard Secure Code».

- **Modalità di pagamento:** Laura deve inoltre verificare le modalità di pagamento proposte dall'online shop e se le saranno addebitate spese aggiuntive a seconda della modalità scelta.

- **Connessione protetta:** Laura impara che deve verificare se le informazioni di pagamento sono trasmesse attraverso una connessione protetta. In base al motore di ricerca utilizzato, tale connessione è indicata da un lucchetto chiuso nella barra dell'indirizzo o dall'abbreviazione «https» all'interno dell'indirizzo Internet. Durante la trasmissione non devono comparire messaggi di errore.

- **Recensioni e commenti dei consumatori:** la sorella di Laura le dà un altro consiglio utile. Se ha dei dubbi sull'affidabilità di un sito è consigliabile cercare delle recensioni su Internet. I consumatori, infatti, lasciano spesso commenti su Internet, soprattutto quando non sono soddisfatti.

Laura ha verificato la serietà di diversi online shop. Ora guarda le differenti offerte e trova diversi vestiti che le piacciono. Li confronta utilizzando criteri complementari come il prezzo e l'importo delle spese di spedizione.

# SHOPPING ONLINE

Comprare e pagare su Internet

Se i negozi si trovano all'estero aggiunge i dazi doganali e le tasse. Dopo numerose ricerche sceglie un vestito sul sito «Sendolino» e desidera ordinarlo immediatamente. Le differenti modalità di pagamento non sono però chiarissime.

Laura consulta le informazioni in merito.

Maggiori informazioni a questo riguardo sono disponibili sulla scheda riassuntiva «Modalità di pagamento su Internet».

## Ordinare, verificare, pagare

Laura sceglie il pagamento contro fattura. Ora deve confermare le informazioni di contatto. Dopodiché verifica ancora una volta il carrello per essere sicura, per esempio, di ordinare un vestito e non due. Infine conferma il suo ordine. Riceve immediatamente un'e-mail di conferma. Quest'ultima indica in genere anche i tempi di consegna. Sua sorella le ha detto che la legge svizzera non prevede tempi massimi di consegna. Per sicurezza Laura stampa la conferma dell'ordine e la ripone fra i suoi documenti. Alcuni giorni dopo riceve un pacco dell'azienda «Sendolino»: si tratta del vestito. Lo prova e non è sicura che il colore le stia bene. Cosa fare? Sa che la legislazione svizzera non prevede il diritto di revoca per gli acquisti online. Tuttavia, i negozi possono decidere liberamente di concedere tale diritto e in questo caso lo specificano nelle condizioni generali di vendita (CGV). Laura legge le condizioni di restituzione di «Sendolino». Constata che dispone di un diritto di restituzione di 30 giorni e che il negozio si fa pure carico dei costi dell'invio. Dopo aver sentito il parere di sua sorella decide però di tenere il vestito.

Non le resta che saldare la fattura entro 30 giorni dalla consegna dell'abito. Una polizza di versamento è stata appositamente allegata al suo ordine. Decide di procedere a un bonifico tramite e-banking. Completa online l'ordine di pagamento per «Sendolino» indicando le informazioni riportate sulla polizza di versamento e conferma il suo pagamento.

## Cosa c'è da sapere sullo shopping online

- La legislazione svizzera non prevede il diritto di recesso per gli acquisti online. Tuttavia, i negozi online possono concedere liberamente un diritto di revoca.
- In Svizzera nessuna disposizione legale precisa i tempi di consegna per gli ordini effettuati su Internet.

- La garanzia, invece, è regolamentata da disposizioni legali: l'acquirente dispone di una garanzia di due anni per prodotti difettosi o non conformi alla descrizione.
- Ogni acquisto su Internet è legalmente vincolante a partire da quando l'acquirente clicca sul pulsante «Invia l'ordine» (o formulazioni equivalenti).
- Le connessioni criptate sono riconoscibili dal simbolo del lucchetto chiuso o dall'abbreviazione «https» posta all'inizio dell'indirizzo web.
- Tutta la merce acquistata all'estero deve essere sdoganata ed è soggetta a imposizione. L'impresa di trasporto (Posta, spedizioniere) si occupa in genere delle operazioni di sdoganamento e fattura tale servizio.

Troverete maggiori informazioni a riguardo presso le dogane o la Posta, ad esempio:

[www.ezv.admin.ch](http://www.ezv.admin.ch) › Informazioni per privati › Acquisti in Internet, invii postali e di corriere › Importazione in Svizzera

[www.post.ch](http://www.post.ch) › Privato › Ricezione › Argomenti correlati › Importare e sdoganare

## Vantaggi e inconvenienti dello shopping online

### Vantaggi

- ▶ Si possono effettuare acquisti seduti comodamente sul proprio divano.
- ▶ Si dispone di un'ampia scelta di prodotti.
- ▶ Grazie alle descrizioni è possibile confrontare facilmente i prodotti.
- ▶ Le recensioni e i commenti degli altri consumatori forniscono a volte informazioni utili.
- ▶ Il consumatore gode spesso della garanzia offerta dal produttore e non soltanto di quella del venditore.

### Inconvenienti

- ▶ Per scegliere il prodotto si hanno a disposizione soltanto immagini e descrizioni.
- ▶ Si può provare la merce soltanto se le condizioni di restituzione del negozio lo consentono.
- ▶ La restituzione della merce è possibile solo in determinate circostanze o comporta dei costi.
- ▶ Non è possibile fare domande direttamente al venditore; è necessario chiamare o inviare un'e-mail.
- ▶ Si deve poter utilizzare un mezzo di pagamento sicuro.

# SHOPPING ONLINE

Comprare e pagare su Internet



## Aste su Internet

È importante saper distinguere se le offerte sono emesse da privati o commercianti. Nel caso delle vendite all'asta mediante siti web specializzati i prodotti sono spesso offerti da privati. Questi siti sono molto apprezzati perché la vendita e l'acquisto di oggetti sono relativamente semplici. Laura potrebbe certamente trovare un abito per il matrimonio di sua sorella su uno di questi siti.

Per cominciare dovrebbe creare un conto utente sul sito di vendite all'asta e poi avere la fortuna di aggiudicarsi il prodotto. Siccome il fornitore privato rimane in genere anonimo durante le aste online, Laura dovrà verificare attentamente la serietà del venditore. Quali altri elementi devono essere presi in considerazione se si desidera comprare un prodotto da un privato, indipendentemente dal fatto che sia tramite un'asta o meno?



### Valutazioni e giudizi sugli utenti

- Consultare le valutazioni: in genere è possibile consultare le valutazioni dei clienti precedenti sul profilo del venditore.
- Fare attenzione ai giudizi sugli utenti: alcuni siti di vendita all'asta applicano dei simboli speciali per distinguere i venditori che hanno ottenuto giudizi particolarmente positivi nelle recensioni.



### Annuncio e modalità di pagamento

- Leggere bene l'annuncio: a quanto ammontano le spese di spedizione e i dazi doganali? Chi se ne fa carico? Il venditore propone una garanzia? Il prodotto viene spedito nella sua confezione originale?
- Verificare le modalità di pagamento: quali sono le diverse modalità di pagamento proposte? Consiglio: non effettuare mai pagamenti in contanti a uno sconosciuto attraverso servizi di trasferimento di denaro (che non offrono una protezione sufficiente contro le truffe).



### Diritto e sicurezza

- Considerare il rapporto giuridico: il contratto di vendita è concluso tra il fornitore e l'acquirente. La piattaforma virtuale non è parte integrante del contratto. In Svizzera gli acquisti su Internet non godono né del diritto di recesso, né di tempi di consegna garantiti.
- Pagare in tutta sicurezza: numerosi siti di vendite all'asta propongono servizi di «protezione degli acquisti» consentendo di procedere ai pagamenti in tutta sicurezza.



### Descrizione del prodotto

- Descrizione del prodotto: leggere attentamente la descrizione del prodotto. L'articolo è nuovo, come nuovo o usato? Le imperfezioni sono indicate e chiaramente visibili sulle foto? Il venditore concede una garanzia? Il prodotto viene spedito nella confezione originale?



### Confronto prezzi e offerta massima

- Confronto prezzi: si deve calcolare il prezzo totale (spese di spedizione e dazi doganali inclusi) e confrontarlo con il prezzo di un articolo nuovo comprato in un negozio.
- Offerta massima: fissare sempre un prezzo massimo quando si partecipa a un'asta perché nell'euforia del momento si rischia di superare il proprio budget.



### Domande

- Se avete domande o avete bisogno di spiegazioni, non esitate a rivolgervi al venditore prima di prendere parte all'asta. I venditori seri rispondono sempre rapidamente alle domande.