

## Set di esercizi

1) Una persona su due in Svizzera acquista regolarmente online, per un fatturato complessivo stimato pari a 9 miliardi di franchi all'anno.

a) Voi come/dove acquistate i seguenti prodotti/servizi? Indicate con una crocetta.

Vacanze	In genere in negozio	In genere online
Apparecchi elettronici	In genere in negozio	In genere online
Abbigliamento e accessori	In genere in negozio	In genere online
Trasporti (bus, treno, taxi, aereo)	In genere in negozio	In genere online
Mezzi di trasporto (bicicletta, scooter, auto)	In genere in negozio	In genere online
Farmaci e prodotti per l'igiene	In genere in negozio	In genere online
Biglietti per eventi	In genere in negozio	In genere online
Alimentari e bevande	In genere in negozio	In genere online
Arredamento	In genere in negozio	In genere online

b) Elencate gli shop online e i siti di e-commerce che utilizzate regolarmente per i vostri acquisti.

c) Avete anche già venduto degli articoli online? Se sì, di che tipo e su quali piattaforme?

d) Comprate più volentieri online o in negozio (commercio stazionario)? Motivate la vostra risposta elencando tre argomenti.

e) Leggete gli argomenti a favore dello shopping online e di quello tradizionale nella seguente tabella. Completate la vostra lista dell'esercizio 1d con gli argomenti della tabella che valgono anche per voi.

Argomenti a favore dello shopping online	Argomenti a favore dello shopping in negozio
Si possono fare acquisti in qualsiasi momento e da qualsiasi parte del mondo.	Ci si incontra con gli amici.
C'è molta scelta.	Gli articoli possono essere provati direttamente e toccati con mano.
Si possono paragonare facilmente prezzi e prodotti.	Ci si può far aiutare da un/a commesso/a.
Le recensioni di altri utenti possono essere d'aiuto.	Non possono esserci cattive sorprese in termini di aspettative deluse.
Il prodotto che si sta cercando si trova velocemente.	Minore consumo di energia (trasporti) e minor produzione di rifiuti (imballaggi).
È semplice e si risparmia tempo (bastano pochi clic).	I negozi fisici generano occupazione e quindi opportunità di guadagno per gli abitanti del posto. La vendita online crea principalmente posti di lavoro mal retribuiti.

2) Leggete ora il [caso pratico sullo shopping online](#).

3) Leggete le seguenti affermazioni e segnate con una crocetta quelle vere. Spiegate poi con una frase di senso compiuto perché le altre sono false.

Consiglio: leggete attentamente il riquadro «Buono a sapersi».

- Alec ha ordinato online un capo di abbigliamento, ma la taglia non è quella giusta. Gli shop online svizzeri sono tenuti per legge a riprendere o a cambiare la merce entro due settimane dall'avvenuta consegna.

- Se la merce ordinata online in Svizzera non arriva entro tre settimane, l'acquirente può adire le vie legali.

- Emina ha comprato all'asta su tutti.ch, ma ora non vuole più quella la merce. È comunque tenuta ad accettarla e a pagarla.

- Se la merce ordinata online si rivela difettosa o non conforme alla descrizione fornita, in Svizzera la garanzia ha validità legale pari a due anni. Le disposizioni relative ai diritti di garanzia possono però essere limitate nelle condizioni generali di vendita (CGV), che hanno preminenza rispetto ai termini di legge.

- Emina prenota un volo per Roma. L'agenzia di viaggi online conferma la sua prenotazione per e-mail. Una settimana dopo, l'agenzia aumenta il prezzo del biglietto aereo. Emina non ha scelta: deve accettare l'aumento e pagare.

- Un acquisto online diventa giuridicamente vincolante una volta ricevuta la merce.

- Per tutti gli shop online svizzeri valgono le stesse condizioni generali di vendita (CGV).

---

4) Emina ha intenzione di riposarsi un po' una volta concluso il suo tirocinio, così ha deciso di prenotare una vacanza su Internet. Il sito sul quale ha scovato il volo più economico per Roma non esibisce però alcun sigillo di qualità.

A cos'altro deve prestare attenzione Emina per essere sicura che si tratti di un sito affidabile? Segnate con una crocetta ciò che dovrebbe verificare.

- Aspetto del sito web (ortografia, link funzionanti, ecc.)
- Costi aggiuntivi: le spese di spedizione vengono con certezza assunte dal venditore?
- Informazioni: contatti, condizioni generali di vendita, costi di spedizione e condizioni per il reso sono facilmente rintracciabili sul sito?
- Sono presenti recensioni e testimonianze di altri utenti?
- Sicurezza: i dati sono trasmessi in forma criptata?
- Modalità di pagamento: la sicurezza è garantita solo se è possibile pagare con carta di credito.

- 5) In Svizzera il mezzo di pagamento più spesso utilizzato in Internet è la carta di credito.  
 a) Il testo seguente spiega come funziona. Riempite gli spazi vuoti con le parole mancanti.  
*rate / credito / carta di pagamento / mese / denaro / pagamento*

Una carta di credito è una \_\_\_\_\_ che permette di prelevare \_\_\_\_\_ in qualsiasi parte del mondo, di effettuare pagamenti e prenotazioni online. Mensilmente, all'utente della carta viene concesso un piccolo \_\_\_\_\_, il cui importo massimo è stabilito in precedenza. A fine \_\_\_\_\_ l'utente riceve una fattura, che può saldare con un solo \_\_\_\_\_ o a \_\_\_\_\_.

- b) Elencate due vantaggi e due svantaggi legati all'uso della carta di credito per il pagamento online.

**Vantaggi:**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Svantaggi:**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- 6) Alec vorrebbe regalare a Emina uno zaino per il compleanno. Trova lo stesso modello di The North Face in tre differenti shop online. Qual è secondo voi l'offerta più conveniente?

	Shop A	Shop B	Shop C
Prezzo d'acquisto	CHF 120.-	CHF 132.-	CHF 115.-
Modalità di pagamento	Contro fattura (più commissioni pari al 2% del prezzo d'acquisto)	Carta di credito	PayPal
Costi di spedizione	CHF 7.-	CHF 11.50	CHF 10.- più CHF 6.- di tasse e dazi doganali
Totale	_____	_____	_____

7) Al termine delle vacanze estive riparte la nuova stagione calcistica. Alec ha bisogno di nuove scarpe da calcio. Sa già che il modello «Adidas Predator 20.2» gli piace. Per lui è importante che:

- il prezzo complessivo sia il più contenuto possibile;
- le scarpe vengano consegnate a domicilio nel giro di una settimana;
- le scarpe siano disponibili nel numero 43;
- si possa pagare possibilmente contro fattura.

Cercate su Internet le migliori offerte disponibili. Inserite poi quelle di tre diversi shop nella tabella successiva e scegliete infine la più conveniente.

	Shop 1: _____	Shop 2: _____	Shop 3: _____
Prezzo d'acquisto	_____	_____	_____
Costi di spedizione	_____	_____	_____
Modalità di pagamento (inclusi eventuali costi aggiuntivi)	_____	_____	_____
Totale	_____	_____	_____

**Migliore offerta:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_