

Protocollo d'intesa Netcomm-AACC



E-COMMERCE: ISTRUZIONI PER L'USO

In questo momento di emergenza sanitaria, il numero degli italiani che utilizzano l'e-commerce per necessità di approvvigionamento, ma non solo, sta crescendo senza precedenti.

Tra questi, molti si avvicinano per la prima volta agli acquisti online, rimanendo nelle proprie abitazioni nel rispetto delle misure che l'emergenza ha imposto. Tuttavia, è opportuno che i consumatori agiscano in modo consapevole, selettivo e in totale sicurezza, anche online.

Per questo motivo, Netcomm e 13 associazioni consumatori aderenti, supportate dal Centro Europeo Consumatori, hanno stilato il decalogo **E-Commerce: istruzioni per l'uso**, che guida il consumatore a riconoscere l'affidabilità dei siti e lo invita ad un corretto uso dell'e-commerce.

E-Commerce: Istruzioni per l'uso

Il decalogo per riconoscere l'affidabilità di un sito di commercio elettronico

1.

Facile e immediata visibilità dei dati societari

Ossia la ragione sociale, la partita IVA e il numero di REA (il numero che identifica l'iscrizione alla Camera di Commercio locale), nonché le informazioni di contatto: un numero di telefono, un indirizzo, un'e-mail e un indirizzo PEC attivo

2.

Una buona reputazione online

Se è la prima volta che si compra sul sito e-commerce, è buona norma verificare l'affidabilità del venditore prima dell'acquisto, utilizzando le informazioni a disposizione sull'identità dell'esercente indicate al punto precedente, e indagando le opinioni di altri acquirenti online

3.

Pubblicazione delle condizioni generali di vendita

Esse rappresentano il vero e proprio contratto tra cliente e venditore, detto anche merchant. Definiscono diritti e doveri delle parti, nonché altri impegni alle quali entrambe sono vincolate e vengono, perciò, messe a disposizione del consumatore dai siti più seri e affidabili anche prima dell'acquisto

4.

Indicazione delle informazioni di pagamento con riferimento alla procedura di pagamento

È importante che il sito abbia attivato sia un protocollo URL sicuro (es: <https://www...>), sia procedure di sicurezza per lo scambio di dati di transazione elettronica (come la presenza del "lucchetto" nella URL o la doppia autenticazione del cliente al momento del pagamento)

5.

Presenza e facile reperibilità delle informazioni su spedizione e consegna

In linea generale le consegne devono avvenire entro 30 giorni. Se però il venditore promette di consegnare in tempi minori, fa fede il suo impegno. Inoltre, il venditore è responsabile della merce spedita fino a quando il consumatore non ne entra in possesso

6. Indicazione della procedura per il diritto di recesso in caso di ripensamento

Il consumatore, ai sensi dell'art. 52 codice del consumo, può cambiare idea e, senza indicarne la motivazione, restituire la merce entro 14 giorni dalla consegna. Per agevolare il consumatore nell'esercizio del suo diritto, il merchant deve mettergli a disposizione un modulo (cartaceo o elettronico), nonché indicargli i luoghi ove riconsegnare la merce, il tipo di spedizione e gli eventuali costi da sostenere. Se il venditore consente i cambi merce (es. cambio taglia, colore, modello, ecc...), verificare le modalità di reso nelle condizioni generali di vendita

7. Esistenza di un promemoria delle garanzie post vendita

Il consumatore ha diritto di esercitare la garanzia sui prodotti di consumo entro 2 anni dall'acquisto, a patto che il difetto venga denunciato al merchant entro 2 mesi dalla scoperta, indicando anche in maniera chiara le forme e le modalità di denuncia del vizio (es. PEC, raccomandata, fax).

8. Indicazione delle modalità di gestione dei reclami

Il merchant deve indicare chiaramente nelle condizioni generali i canali attraverso cui inoltrare il reclamo, i tempi di risposta dell'assistenza clienti e la procedura per la risoluzione delle eventuali controversie stragiudiziali. In particolare:

- indicazione della procedura di risoluzione europea dei reclami (detta anche ODR), che consente una gestione telematica delle controversie
- indicazione delle procedure ADR, come la Conciliazione Paritetica realizzata tra Netcomm e le Associazioni Consumatori

9. Indicazione delle modalità di gestione delle controversie giudiziali

Indicazione della competenza del foro del consumatore, ai sensi dell'art. 66-bis Codice del Consumo. Se il venditore non indica tali informazioni o non è chiaro nell'indicazione, il suggerimento è di prestare attenzione all'acquisto sul sito in questione, per evitare di dover risolvere controversie in tribunali lontani dal proprio domicilio.

10. Presenza di un documento di privacy e cookie policy, e corretta acquisizione dei consensi

In home page del sito devono essere pubblicate e rese visibili, le condizioni di trattamento e revoca all'autorizzazione dei dati degli utenti e dei clienti, ivi compresa la politica dei cookies rilasciati dal sito. Da verificare, altresì, la presenza di caselle da selezionare per conferire il consenso relativo ad ogni singola finalità di raccolta (le principali sono: gestione amministrativa ed evasione dell'ordine, studi e ricerche statistiche, profilazione, marketing, cessione a terzi).

netcomm

IL COMMERCIO DIGITALE ITALIANO

Le Associazioni Aderenti

Consulenza ed assistenza
per i consumatori
in Europa
ECC Net
Centro Europeo Consumatori Italia

1955
UNC
CONSUMATORI.IT

MOVIMENTO
CONSUMATORI

U.Di.Con.
UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI

ACU

ADICONSUM
Associazione Difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla Cisl.

Adoc

ADUSBEF

CONFECONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

CITTADINANZA
ATTIVA

Federconsumatori

CODICI
CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO

ASSO-CONSUM

ASSOUTENTI