

## E-COMMERCE: ACQUISTARE ON-LINE

La velocissima diffusione di Internet ha determinato la nascita e lo sviluppo del commercio elettronico (in inglese “e-commerce”), che consiste nella compravendita di beni e servizi attraverso Internet. Sono, infatti, sempre più numerose le aziende - grandi o piccole che esse siano - che dispongono di un proprio sito web destinato a pubblicizzare e vendere i propri prodotti. Inoltre, ogni giorno vengono creati siti che potremmo definire *ipermercati elettronici*, nei quali è possibile cercare, visionare e acquistare libri, cd musicali, telefonini o computer premendo col mouse sullo schermo; il tutto ci arriva a casa, senza ingorghi nel traffico e code alle casse.

**Acquistare tramite Internet presenta spesso grandi vantaggi:** ordinando direttamente la merce dal produttore senza ricorrere a intermediari si può infatti ottenere uno sconto anche rilevante. È inoltre possibile acquistare di tutto, anche prodotti non facilmente reperibili nei comuni negozi: si ha a disposizione un catalogo mondiale nel quale si può vedere e ordinare il telefonino fabbricato a Taiwan e la pomata prodotta in Sudafrica, le foglie di fico decorate in Cina e i cappelli di fiori intessuti nelle isole dell'Oceano Pacifico. Per di più, è possibile acquistare 24 ore su 24 in tutti i giorni della settimana e visitare quanti siti desideriamo (per poter confrontare prezzi e disponibilità dei prodotti) prima di deciderci a un acquisto; esistono inoltre siti che si occupano proprio di confrontare i vari prezzi dei prodotti venduti in Rete. La diffusione dell'e-commerce è tale che oramai riguarda anche prodotti che sino a qualche anno fa si consideravano non vendibili tramite Internet: ad esempio capi di abbigliamento o scarpe, per i quali si riteneva indispensabile la possibilità del potenziale acquirente di toccare la merce, provarla, chiedere un'informazione al commesso o al negoziante.

Tramite l'e-commerce non si acquistano solo veri e propri prodotti, ma anche servizi: come accade ad esempio con alcune compagnie di assicurazione che permettono di stipulare contratti via Internet, ottenendo talora sconti consistenti. È anche possibile prenotare biglietti per viaggi e spettacoli, ricaricare il cellulare, partecipare a delle aste on-line oppure consultare dei ricchissimi cataloghi di offerte; in entrambi i casi vengono proposti migliaia di prodotti nuovi o usati, dagli orologi ai televisori, dalle automobili ai mobili di casa.

**La procedura per acquistare tramite Internet** somiglia per certi aspetti a quella utilizzata nella vita di tutti i giorni.

Innanzitutto si sceglie il sito presso il quale si desidera effettuare l'acquisto, così come si preferisce un negozio rispetto a un altro. Questo tipo di siti web sono in genere dei veri e propri negozi virtuali che espongono nella loro pagina principale - che possiamo paragonare a una vetrina - le novità e le offerte del

Mario R. Storchi

**ECDL** *più*

giorno. È poi possibile scegliere la categoria nella quale dovrebbe trovarsi il prodotto che intendiamo acquistare: ad esempio, se siamo interessati all'acquisto di una stampante laser, selezioneremo prima la categoria "informatica", poi "stampanti" e infine "stampanti laser" per vedere i prodotti disponibili. Quasi tutti questi negozi virtuali ci offrono anche la possibilità di trovare l'oggetto al quale siamo interessati, digitando in una casella di testo le parole che meglio lo descrivono, seguendo, dunque, la stessa procedura che si utilizza nei motori di ricerca che funzionano con le *parole chiave*.

In entrambi i casi, alla fine della nostra breve ricerca ci verranno mostrati i prodotti che soddisfano le nostre richieste. Per ogni prodotto sono in genere disponibili numerose informazioni, oltre alla fotografia dell'oggetto. È indispensabile valutare con attenzione tutte queste informazioni, perché il maggiore limite dell'e-commerce è costituito proprio dal fatto che non possiamo realmente "toccare con mano" il prodotto che intendiamo acquistare o chiedere informazioni al commesso, anche se va detto che molti negozi virtuali offrono la possibilità di chiedere ulteriori chiarimenti attraverso un messaggio di posta elettronica o, in alcuni casi, tramite il telefono.

Se riteniamo che il prodotto ci soddisfa, possiamo procedere a perfezionare il nostro acquisto fornendo i nostri dati (nome, indirizzo e altre informazioni eventualmente richieste) e scegliendo il metodo di pagamento. Il più diffuso e veloce è la carta di credito. I siti di e-commerce garantiscono in genere la massima riservatezza della transazione, assicurata attraverso avanzate tecniche di crittografia, che utilizzano un codice segreto per evitare che eventuali malintenzionati possano intercettare e decifrare i dati trasmessi. Il nostro stesso programma di navigazione ci indica se ci troviamo in quelli che

sono definiti *server sicuri*, facendo

compare in alto, a fianco della barra degli indirizzi, l'immagine di un lucchetto chiuso e la scritta, nell'indirizzo stesso della pagina, *https*.

Per chi non possiede la carta di credito o preferisce non utilizzarla, è in genere possibile scegliere altre forme di pagamento, quali ad esempio il bonifico bancario o il

pagamento in contassegno (vale a dire al ricevimento della merce).





**La legge garantisce i consumatori**, assicurando al cliente il diritto di essere rimborsato se restituisce la merce entro dieci giorni dalla sua ricezione nel caso in cui il prodotto presenti qualche difetto o non corrisponda a quanto si attendeva. Il termine di dieci giorni viene prorogato a tre mesi se il venditore non ha correttamente informato l'acquirente della possibilità di recedere dall'acquisto. In ogni caso, per recedere, il consumatore deve inviare una raccomandata con ricevuta di ritorno al venditore.

I siti di e-commerce indicano spesso anche i tempi medi che occorreranno per ricevere il prodotto che si vuole acquistare; in alcuni casi è possibile scegliere tra diverse forme di spedizione, ognuna delle quali ha propri tempi e costi: dalla posta tradizionale al corriere espresso. Sono in genere da preferire i siti che garantiscono un'assistenza al cliente (meglio ancora se tramite un numero telefonico gratuito), sia per ottenere maggiori informazioni sul prodotto che si intende acquistare, sia per l'eventuale assistenza post-vendita.

Nonostante le ricordate garanzie assicurate dalla legge, **il commercio elettronico non è immune da rischi o da vere e proprie truffe**. Come in ogni vendita per corrispondenza, si corre il rischio che l'oggetto acquistato non risponda alle aspettative, o addirittura di pagare per non ricevere nulla in cambio. Il rischio è tanto maggiore su Internet, dove è più facile per un truffatore nascondersi dietro l'anonimato. La principale cautela sta nel buon senso dell'utente: gli acquisti di beni su Internet vanno fatti solo su siti di comprovata serietà. Evitate, invece, acquisti su siti anonimi o sconosciuti o illegali.

I rischi maggiori si corrono sui siti pornografici, perché molti utenti, dopo essere stati truffati, decidono di non sporgere denuncia per non dover ammettere di aver cercato di acquistare materiale pornografico.

The screenshot displays a typical e-commerce interface with several key sections:

- Top Left:** A banner for "Anashria" sandals with the text "Get it while they last Limited Offer 20% OFF".
- Top Center:** A large promotional banner for "Magento end of summer SALE!!" starting September 1st, featuring 20% off on electronics, 15% off on men's shoes, and 10% off on appliances.
- Top Right:** A "MY CART" section showing two items: "Fall 2007 collection Zbas" (Qty: 2, \$129.99) and "Cobra Zendel walking shoes" (Qty: 1, \$39.99). A subtotal of \$299.97 and buttons for "Checkout" and "Go to Cart" are visible.
- Middle Left:** A section for "Buy Canon REBEL" cameras, starting at \$499, with an image of a camera.
- Middle Center:** A "FREE SHIPPING on orders over \$50" banner, followed by a "Best Selling Products" grid. Items include a Zynicon Cinema Display 19-inch LCD monitor, a Sandra Mashio Red Business shoe, a Panasonic HDC-SD1 High Definition Camcorder, a Zynicon Clear Blue 24-inch LCD monitor, Kamper state-of-art Extra Comfort runners, and Clean boot cut women's business pants.
- Middle Right:** A "COMPARE PRODUCTS" section with 4 items, including the same Zbas shoes and Zeen collection items seen in the cart.
- Bottom Left:** A "POPULAR TAGS" section with tags like "monitor", "business pants", "runners", "digital camera", "sandals", "flat LCD", "toaster", "women's apparel", and "black".
- Bottom Right:** A "NEWSLETTER" sign-up form and a promotional box for "Buy Zynicon XF30 and get 10% off".

### Alcune regole utili:

- ✓ Acquistando da un'azienda italiana o dell'Unione Europea vi sarà più semplice ricorrere in giudizio in caso di problemi. Se il prodotto che cercate si trova solo fuori dall'Unione Europea, accertatevi che il sito da cui state per acquistare sia un sito conosciuto e considerate che potreste avere problemi con la dogana, che potrebbe bloccare il pacco postale.
- ✓ Se intendete acquistare un prodotto da un negozio on-line di cui prima non avevate mai sentito parlare, utilizzate un motore di ricerca per trovare informazioni su esso. Vi basterà digitare il nome del negozio on-line tra virgolette (ad esempio "crazy shop"). Non limitatevi a cercare solo tra le pagine web: utili informazioni le potete trovare cercando nei *forum* e nei *newsgroup* (basta utilizzare un motore di ricerca che permette la ricerca nei gruppi di discussione, ad esempio *Google*) dove non sarà difficile leggere i pareri di persone che hanno già acquistato dallo stesso negozio on-line dal quale volete rifornirvi.
- ✓ Controllate se nel prezzo di vendita sono comprese le tasse, le spese di spedizione e altre eventuali spese.
- ✓ Verificate i dati relativi alla garanzia, ricordando che – se acquistate il prodotto da un rivenditore che si trova nell'Unione Europea – è lo stesso rivenditore che risponde del buon funzionamento del prodotto per 24 mesi, anche se si tratta di un prodotto usato!

## E-commerce: acquistare on-line

- ✓ Ricordate che esiste un periodo di tempo che vi permette di recedere dal vostro acquisto, in genere inviando una raccomandata postale con ricevuta di ritorno (le indicazioni precise si trovano sul sito web e la loro presenza è una garanzia per verificare la serietà della ditta dalla quale state acquistando).
- ✓ Comprare in Internet è facile e veloce, ma dal momento che non pagate il prodotto né subito, né prelevando direttamente i soldi dal vostro portafoglio, è facile anche lasciarsi prendere la mano e acquistare più del necessario.
- ✓ Non spedite il vostro numero di carta di credito in una e-mail: chi ve lo chiede non è un commerciante serio; ci sono sistemi ben più affidabili.
- ✓ Verificate che il sito dal quale volete acquistare usi pagine protette: si tratta di una variante del sistema di trasmissione dati del Web, che li codifica prima di passarli via Internet. Nei browser un sito di questo tipo, chiamato server sicuro, è indicato – come abbiamo già detto – dalla presenza di un piccolo lucchetto chiuso. Unica eccezione a quanto sopra: non usate neppure i server sicuri, se promettono di lasciarvi usare per un giorno o due un servizio gratuitamente in cambio del vostro numero di carta di credito, chiesto “per verificare che siete maggiorenni”. Contano sul fatto che vi dimenticherete di disdire al termine del periodo gratuito e cominceranno ad addebitarvi cifre iperboliche. È uno dei trucchi, peraltro legali, adottati dai siti porno a pagamento.