

Regole per i siti di e-commerce e per i consumatori

Si possono definire alcune regole di carattere generale che i **siti di e-commerce** devono rispettare per ampliare il mercato e stabilire rapporti di fiducia con i consumatori:

• **Informazione agli utenti**

Il sito deve fornire informazioni dettagliate sull'azienda con indirizzo e recapito. Il consumatore deve essere informato con chiarezza sulle condizioni di vendita, comprese le imposte previste, oltre che i modi e i tempi di consegna, le dichiarazioni riguardanti la privacy, il diritto di recesso, le garanzie dei prodotti. Si noti che queste informazioni sono esplicitamente previste nella normativa per i contratti a distanza che ha recepito le Direttive europee in materia.

In generale, ma soprattutto nel caso di vendite ad altre aziende, è opportuno che il sito offra la possibilità di conoscere via Web lo stato della fornitura e la situazione dei pagamenti.

• **Sicurezza delle transazioni**

Tutte le operazioni devono avvenire nell'ambito di un Web server protetto e con l'uso di adeguati protocolli per la sicurezza delle comunicazioni. I pagamenti devono essere garantiti da Banche riconosciute come affidabili nel mercato del commercio elettronico.

È consigliabile richiedere al consumatore un'identificazione personale, mettendo in evidenza che la raccolta dei dati anagrafici ha il solo scopo di assegnare maggiore sicurezza alle operazioni e che la privacy viene comunque garantita.

• **Accessibilità e usabilità del sito**

Il commercio elettronico deve essere rivolto ad ampie categorie di utenti, quindi deve essere facilmente accessibile e usabile per persone con culture e competenze informatiche diverse.

I prodotti devono essere illustrati con cura e dettaglio, corredati da fotografie attinenti allo specifico prodotto e non a prodotti simili.

Altre regole riguardano invece il **consumatore** e la sua difesa contro truffe e raggiri. Le regole seguenti sono espresse sulla base dei consigli della Polizia di Stato (www.poliziadistato.it) in materia di accessi alla rete Internet.

• **Protezione del proprio computer e password**

È consigliabile utilizzare per la connessione un computer dedicato a questa funzione: se ciò non è possibile occorre impostare adeguate protezioni per non esporlo a rischi di intrusioni indesiderate. Le password devono essere scelte con cura, non devono essere banali (nomi di persona, date di nascita, ecc.) e devono essere cambiate spesso.

• **Controllo sull'affidabilità dei siti**

Il fatto che un sito sia scritto in italiano non è sufficiente a ritenere che stia operando dal territorio nazionale. A questo proposito, può essere utile utilizzare il servizio offerto dai siti (per esempio www.checkdomain.com) che permettono di conoscere la nazionalità del sito e il nome dei suoi responsabili. Queste informazioni possono essere importanti quando il consumatore vuole esercitare il diritto di recesso. È bene scegliere con cura i siti controllando l'affidabilità dell'azienda venditrice ed effettuando un riscontro delle caratteristiche di quanto offerto attraverso la verifica incrociata su altri siti Internet. Particolare attenzione sull'affidabilità e sulla protezione dei dati deve essere posta nei casi in cui gli acquisti richiedano l'uso della carta di credito.

• **Aste on line**

Può accadere che ci siano siti di aste on line che non effettuano il controllo dei prodotti offerti dai singoli privati. Possono essere quindi congegnati dei meccanismi per realizzare delle vere e proprie truffe da parte di un malintenzionato che potrebbe non consegnare il prodotto promesso oppure accordarsi con un complice per far aumentare artificialmente il prezzo del bene: occorre quindi fare molta attenzione e controllare accuratamente l'autenticità e la serietà del sito che propone le offerte.