

Regole per le aziende di e-commerce

Si possono definire alcune regole di carattere generale che i **siti delle aziende 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.

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 a 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.

Regole pratiche per i consumatori nel commercio elettronico

Le operazioni di commercio elettronico richiedono al **consumatore** di seguire alcune regole pratiche per la 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.

• **Commercio elettronico e acquisti in Internet**

Il fatto che il sito sia scritto in lingua italiana non è sufficiente a ritenere che stia operando dal territorio nazionale. A questo proposito, può essere utile usufruire di un servizio di controllo del dominio offerto anche gratuitamente da alcuni siti web (per esempio, www.checkdomain.com) che permettono di conoscere la nazionalità del sito ed il nome dei suoi responsabili. Queste informazioni devono essere considerate alla luce di alcuni aspetti, quali per esempio la possibilità di esercitare il diritto di recesso.

Per fare acquisti o operazioni attraverso la rete Internet di solito vengono richieste le informazioni sulla carta di credito:

- Nome e Cognome del titolare della carta di credito
- Data di scadenza della carta
- CIN (numero di sicurezza) che, di solito, si trova sul retro della carta di credito.

Durante la trasmissione di questi dati è bene che il sito su cui si inseriscono le informazioni sia *criptato*: il sito che usa dati criptati si riconosce perché nell'indirizzo compare l'indicazione del protocollo **https**, anziché *http*, evitando così a pirati informatici di carpire i dati personali mediante intrusione telematica.

Per ridurre i rischi di frode è quindi consigliabile che la carta venga maneggiata dal minor numero di persone possibile. In secondo luogo è opportuno effettuare spese sulla rete Internet utilizzando siti conosciuti o che abbiano un minimo di credibilità sia per quanto riguarda il prodotto venduto, che la solidità del marchio.

Alcune regole pratiche importanti sono:

1. Verificare che i siti di commercio elettronico utilizzino protocolli di sicurezza che permettano di identificare l'utente: generalmente durante la transazione, in basso a destra della finestra del browser, oppure nella barra dell'indirizzo, compare un'icona a forma di lucchetto che indica che la connessione è sicura.
2. Fare uso delle funzionalità di *home banking*, messe a disposizione dalla propria banca, per controllare l'estratto conto, in modo da bloccare tempestivamente la carta qualora ci fossero delle spese addebitate ma non fatte dal titolare del conto.
3. Verificare con attenzione gli estratti conto segnalando immediatamente, alla banca che emette la carta, ogni transazione sconosciuta.

• Aste on line

Per rendere le aste il più appetibili possibile, i gestori chiedono agli offerenti di partire con prezzi bassissimi. Succede così che chi mette in vendita un prodotto, sperando di ottenere almeno una certa somma, vede spesso aggiudicare il proprio bene per molto meno.

A nulla vale allora opporsi alla consegna dell'oggetto offerto. Infatti il Codice Civile prevede che in questi casi si è di fronte ad una *offerta al pubblico*, vincolante per il proponente, che si perfeziona in un contratto di vendita al momento dell'aggiudicazione da parte del miglior offerente e della relativa comunicazione al proponente.

Osservazione importante per chi si aggiudica il bene nell'asta: se l'offerente è un privato (cosa che non sempre è evidente) non può essere fatto valere il diritto di recesso di 10 giorni previsto dalla legge sulla vendita a distanza. Il contratto in questo caso è vincolante a tutti gli effetti dal momento dell'aggiudicazione.

Inoltre nelle aste on line ci possono essere truffatori che, dopo aver intascato i soldi, spariscono dal Web senza lasciar traccia.

Alcuni consigli pratici sono:

1. Verificare se l'offerta è lanciata da un privato oppure da un commerciante.
2. Se il bene viene aggiudicato, prima di inviare i soldi, controllare l'esistenza reale della persona.
3. Si osservi che, in caso di acquisti oltre frontiera, possono entrare in gioco altri fattori: maggiori spese di spedizione, dazi doganali se l'operazione è effettuata al di fuori dell'Unione Europea, applicazione di leggi e sistemi giuridici diversi da quello italiano.