

BLACK FRIDAY

GUIDA AGLI ACQUISTI ONLINE, EVITANDO
DI PAGARE PREZZI PIÙ ALTI, TRUFFE E PROBLEMI

DIRITTO DI RECESSO

DYNAMIC PRICING

SPEDEZIONI E CONSEGNE

CONCILIAZIONE



BLACK FRIDAY

1 giorno di super sconti di origine americana



Il **Black Friday** (venerdì nero) è il primo venerdì che segue il Giorno del Ringraziamento negli Stati Uniti, e simbolicamente dà il via allo shopping natalizio. Quest'anno il Black Friday cade di venerdì 24 novembre, mentre tre giorni dopo c'è il **Cyber Monday** (lunedì informatico), dedicato agli sconti online.

Secondo alcuni l'origine del Black Friday fa riferimento alle annotazioni sui libri contabili dei commercianti che, tradizionalmente, passavano dal colore rosso (perdite) al colore nero (guadagni): il Black Friday indicherebbe quindi un giorno di grandi guadagni per le attività commerciali. Con il Black Friday inizierebbe il periodo dell'anno più proficuo per i rivenditori, capace di portare in nero, quindi in attivo i conti delle aziende commerciali.

Il Black Friday e il Cyber Monday stanno sempre più diventando degli appuntamenti fissi per i consumatori, allettati dalla possibilità di effettuare acquisti con sconti che arrivano anche fino al 70%. A volte superando anche tale limite. Lo scorso anno, secondo una stima dell'Adoc, il 25% circa dei consumatori ha effettuato acquisti durante queste due giornate. Una cifra interessante ma ancora molto lontana dai livelli raggiunti nel resto d'Europa, in particolare degli Stati più a Nord, come Germania, Regno Unito e i Paesi Scandinavi. I consumatori hanno messo a disposizione un budget medio di 275 euro per i propri acquisti. Una cifra ragguardevole e superiore a quanto,

ad esempio, viene messo a disposizione per i saldi. Questo per due motivi: il primo è che la maggioranza dei prodotti acquistati durante il Black Friday e il Cyber Monday (circa il 65%) sono prodotti hi-tech, con costi elevati; il secondo è che questi eventi accadono prima delle feste natalizie, quindi con disponibilità economiche maggiori.

Ad ogni modo, **farsi prendere la mano** dalle giornate di extra sconti può essere deleterio, per il portafoglio in primis. Ma anche per questioni di privacy.

Se da un lato, infatti, **si rischia non solo di spendere più del necessario per acquisti inutili**, se ci si muove con poca accortezza è **possibile spendere più del dovuto per i prodotti**. Difatti, molto spesso lo stesso prodotto messo in sconto durante il Black Friday è possibile acquistarlo a prezzi più bassi sia prima che dopo la giornata. E non

è un fenomeno poco frequente, anzi. Per questo consigliamo di utilizzare strumenti come **comparatori e price tracker**, come spiegato più avanti nella guida. Ed è importante anche capire come funzionano le dinamiche dei prezzi, per evitare di "subire" un prezzo più alto del valore reale.

Inoltre, in questo periodo è facile incappare in offerte e promozioni che richiedono la **consegna dei propri dati personali** (per newsletter, email, avvisi) per approfittare di soluzioni sempre più specifiche. Ricordiamoci che fornire i propri dati comporta sempre un rischio per la privacy, pertanto diamo la massima attenzione su questo punto.

Nella guida verrà analizzato anche il **diritto di recesso**, che permette in caso di ripensamento sull'acquisto online, di essere rimborsati dal venditore.

Infine analizzeremo anche tutte le responsabilità e le garanzie legate alla **spedizioni e alla consegne** dei prodotti.

Per essere sempre vigili e preparati ad ogni evenienza, senza lasciarsi fregare.





DIRITTO DI RECESSO

Fino a 14 giorni per chiedere il rimborso di un acquisto



La compravendita di beni di consumo è quanto di più quotidiano ed ordinario ci sia, seppur la stragrande maggioranza dei consumatori non sappia con esattezza quali siano i diritti e le tutele a loro disposizione.

Sia il **Codice del Consumo** (D.lgs. n. 206/2005) che il **Codice Civile** prevedono tutele a favore dei consumatori, a seconda del luogo in cui si perfezioni la transazione commerciale.

Nel caso di **compravendita a distanza** (cd. "Contratti negoziati fuori dei locali commerciali"), come gli **acquisti online**, è riconosciuta al consumatore una serie di diritti supplementari rispetto a quelli previsti dalla disciplina ordinaria.

Basti pensare al **diritto di recesso ad nutum** (senza fornire alcuna spiegazione al venditore) e/o al diritto a ricevere tutte le informazioni utili in proposito ben prima della conclusione dell'accordo negoziale (art. 47).

◆ AMBITO DI APPLICAZIONE

Il diritto di recesso può essere esercitato, come detto, **solo in relazione ai contratti di compravendita di beni o servizi, conclusi a distanza**, ovvero fuori dai locali commerciali, tra consumatore e professionista, e solo dal primo nei confronti del secondo, non viceversa.

Le **garanzie** previste dal Codice del Consumo **non sono riconosciute** nel momento in cui la transazione, seppur conclusa a distanza, veda il **consumatore acquistare con partita IVA**, in quanto in questo caso è un cliente professionista e non un consumatore finale.

Il venditore deve sempre farsi carico dell'obbligo di comunicare al consumatore la facoltà di esercitare il diritto di recesso.

Il diritto di recesso è **irrinunciabile e non assoggettabile a penali o limitazioni**. Il suo esercizio non è limitato alle ipotesi di giusta causa, poiché il consumatore può esercitare il diritto di recesso senza essere tenuto a fornire alcuna spiegazione circa i motivi e le cause per cui intende sciogliere il contratto. **Ogni clausola contraria, eventualmente presente, sarebbe da considerarsi nulla.**

◆ COME ESERCITARE IL DIRITTO DI RECESSO

Il diritto di recesso si esercita **con l'invio entro il termine di quattordici (14) giorni di una comunicazione scritta alla sede del professionista mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento**. È possibile inviare la comunicazione, entro lo stesso termine, anche mediante **telegramma, telex, posta elettronica e fax**, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive.

Nella raccomandata è sufficiente **inserire i propri dati, quelli relativi all'ordine e all'acquisto effettuati, comunicando l'intenzione di recedere dal contratto, con l'intimazione di restituire il prezzo pagato entro il termine tassativo di 30 giorni**.



Qualora nell'informativa riguardante il diritto di recesso o nell'offerta di vendita o nelle clausole di contratto, ciò sia espressamente previsto, il consumatore può esercitare il diritto di recesso procedendo alla diretta ed immediata restituzione del bene, senza l'onere della preventiva comunicazione.

Chiaramente il consumatore sarà liberato ed avrà **diritto alla restituzione di quanto pagato al professionista, al netto delle spese di consegna e ripedimento (sempre a carico del consumatore)**, solamente dal momento in cui il venditore, controllata la merce ed attestata l'integrità e la perfetta corrispondenza a quanto venduto,



confermerà il tutto.

Il rimborso deve avvenire gratuitamente, nel minor tempo possibile e in ogni caso entro trenta giorni dalla data in cui il professionista è venuto a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore. Le somme si intendono rimborsate nei termini qualora vengano effettivamente restituite, spedite o riaccreditate con valuta non posteriore alla scadenza del termine precedentemente indicato.

◆ TERMINI PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO

Il diritto di recesso può essere esercitato dal momento della conclusione del contratto fino a quattordici giorni dopo il ricevimento della merce (art. 65 Codice del Consumo). Nel caso in cui il professionista non abbia soddisfatto, per i contratti o le proposte contrattuali negoziati fuori dei locali commerciali gli obblighi di informazione il termine per l'esercizio del diritto di recesso è, rispettivamente, di sessanta o di novanta giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto.

◆ DIRITTO DI RECESSO PER L'ACQUISTO CON CREDITO AL CONSUMO

Qualora il bene sia stato acquistato, in tutto o in parte, con l'ausilio di un credito che il professionista o un terzo abbiano concesso al consumatore, **l'esercizio del diritto di recesso risolve di diritto anche il contratto per la concessione del credito.** Anche in questo caso, **al consumatore non può essere addebitata alcuna penale per il recesso, né alcun obbligo conseguente.** A tal fine, anche nell'ipotesi in cui il credito sia stato prestato da un terzo, l'obbligo di informare il terzo dell'avvenuto recesso da parte del consumatore, non grava sul consumatore, ma sul professionista.

◆ ESCLUSIONI

Non esiste il diritto di recesso per le vendite a distanza:

- di strumenti finanziari;
- tramite distributori automatici;
- tramite telefono pubblico;
- per la costruzione e acquisto di beni immobili (per i contratti di locazione a distanza esiste invece il diritto di recesso);
- per la fornitura di prodotti alimentari o di uso domestico corrente consegnati con scadenza regolare;
- di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero, quando è prevista una data o un periodo determinato per la fornitura (per esempio con prenotazione);
- di servizi la cui esecuzione sia iniziata prima di 10 giorni lavorativi;
- di beni e servizi il cui prezzo è legato al tasso di interesse e non può essere controllato dal venditore;
- di beni confezionati su misura o personalizzati
- di prodotti audiovisivi o software sigillati aperti dal consumatore (per esempio un DVD sigillato);
- di giornali, riviste e periodici;
- di servizi di scommesse e lotterie.

ISCRIVITI ALL'ADOC

Maggior informazioni su costi e servizi le puoi trovare sul sito.
www.adocnazionale.it/iscriviti-adoc/

DIFENDI I TUOI DIRITTI



ISCRIVITI ALL'ADOC

  WWW.ADOCNAZIONALE.IT

ISCRIZIONE STANDARD

L'iscrizione standard, dal costo di 10 euro, dà diritto ad una prima consulenza. È effettuabile sia online sia direttamente presso una delle nostre sedi Adoc territoriali, ha valore annuale (365 giorni).

Per eventuali ulteriori servizi (es. predisposizione di un reclamo, approfondimento tecnico o istruttoria della pratica) la sede Adoc territoriale di riferimento dell'iscritto può richiedere un supplemento, fino ad un massimo complessivo di 50 euro.

ISCRIZIONE SOCIALE

Per i consumatori che versano in condizioni economiche disagiate è possibile effettuare un'iscrizione "sociale" al prezzo speciale di 3 euro. L'iscrizione sociale, effettuabile sia online sia direttamente presso una delle nostre sedi Adoc territoriali, ha valore annuale (365 giorni) e dà diritto ad una prima consulenza.

Per la conferma dell'iscrizione sociale effettuata online è necessario presentarsi presso la sede Adoc territoriale di riferimento dell'iscritto, al fine di verificare la sussistenza delle condizioni economiche disagiate.

ISCRIZIONE IMPEGNO CIVILE

I consumatori che intendono semplicemente sostenere le cause e le battaglie a difesa dei diritti e degli interessi promosse dall'Adoc possono effettuare un'iscrizione di impegno civile, ad un minimo costo di 2 euro annuali.

L'iscrizione "impegno civile" non dà diritto alla prima consulenza.

L'iscrizione "impegno civile" è effettuabile sia online sia presso una delle nostre sedi Adoc territoriali, ha valore annuale (365 giorni).

Nota bene: Per eventuali ulteriori servizi (es. predisposizione di un reclamo, approfondimento tecnico o istruttoria della pratica) la sede Adoc territoriale di riferimento dell'iscritto può richiedere un supplemento, fino ad un massimo complessivo di 50 euro. Inoltre, richiedendo un servizio, l'iscrizione diventa standard, corrispondendo un supplemento di 8 euro (pari alla differenza tra i costi dell'iscrizione standard e impegno civile)



www.adocnazionale.it - info@adocnazionale.it



DYNAMIC PRICING

Il prezzo varia in base al consumatore



Il dynamic pricing (letteralmente *prezzo dinamico*) è una strategia di vendita che utilizza un **algoritmo** per cui **un'azienda vende i suoi servizi/prodotti a prezzi flessibili, che variano nel tempo in considerazioni di determinate variabili** (es. orario, numero di vendite realizzate, offerte dei concorrenti, tipologia del cliente, luogo, abitudini di acquisto, ecc...).

È una strategia di marketing molto diffusa nei servizi, nel trasporto aereo e nelle prenotazioni alberghiere; nella sharing economy **Uber** e **Lyft** utilizzano il prezzo dinamico per determinare quanto paga un utente; negli eventi sportivi, soprattutto negli Stati Uniti, dove il prezzo varia anche in base alle condizioni atmosferiche (prezzo più basso) o se la squadra ottiene molte vittorie (prezzo più alto); nella vendita di prodotti online, sugli store come **Amazon**.

◆ DYNAMIC PRICING, COME FUNZIONA

Chi acquista online può confrontare, con molta facilità, prodotti identici venduti da negozi tra loro concorrenti.

Tuttora il primo parametro di scelta è il prezzo, al netto dei costi di spedizione e di altri fattori. Pertanto per le aziende è fondamentale focalizzare il proprio marketing sul prezzo dinamico.

Le aziende che utilizzano il dynamic pricing si affidano principalmente all'**intelligenza artificiale (algoritmo)** e ai **Big Data (analisi clienti e variabili)**, che **tengono conto della domanda e dell'offerta, ma anche dei prezzi praticati dalla concorrenza, delle previsioni meteo e delle informazioni che i consumatori diffondono sui social network**.

Questo è un punto importante da ricordare: siamo noi consumatori a contribuire alla modifica del prezzo. In un certo senso, decidiamo noi a quanto dobbiamo acquistare, incosapevolmente o meno. Siamo consumer, consumatori e creatori contemporaneamente.

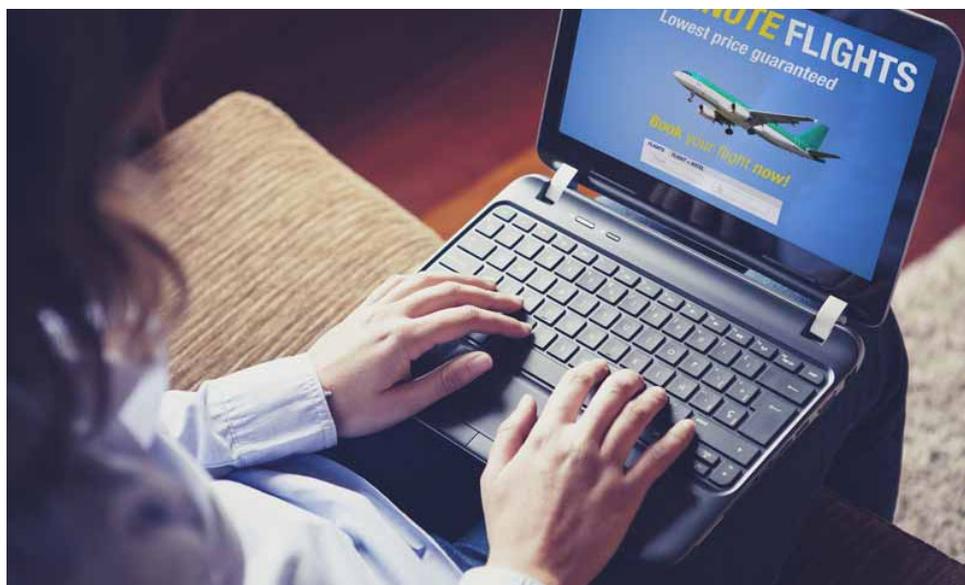
◆ DYNAMIC PRICING, LIMITI ALL'USO E LA PRIVACY

In certi casi, l'utilizzo del dynamic pricing **può trasformarsi da trasparente ad ingannevole**. Secondo uno studio di **Feder-privacy** i **prezzi applicati da alcuni siti possono aumentare anche del 30% attraverso il dynamic pricing**, con cui vengono profilati i comportamenti degli utenti utilizzando i cookies e altre tecnologie di web analytics, che permettono di determinare prezzi "su misura" in base al grado di interesse dei potenziali clienti.

Il nuovo **Regolamento Ue 2016/679** sulla **privacy** permette questo genere di profilazione degli utenti solo con il loro esplicito consenso, mentre in certi casi le pratiche tariffarie dinamiche su internet possono essere ritenute sleali ai sensi della direttiva 2005/29/CE dalle autorità nazionali competenti, e in Italia l'Antitrust può comminare multe fino a 5 milioni di euro, mentre con il nuovo Regolamento Europeo il Garante per la Privacy potrà fare multe addirittura fino a 20 milioni di euro o al 4% del fatturato dei contravventori.

◆ DYNAMIC PRICING, SOLUZIONI PER DIFENDERSI

I **consumatori possono e devono difendersi dalle pratiche tariffarie dinamiche scorrette**, adottando alcune best practice per proteggere la propria privacy sul web e per evitare di pagare prezzi più alti del normale.



L'Adoc per questo consiglia di seguire alcuni accorgimenti quando si naviga e si acquista sul web:

1. **Cancellate frequentemente la cronologia** di navigazione di ogni browser che utilizzate.
2. **Bloccate il consenso all'utilizzo dei cookies di terze parti**, che tracciano le vostre abitudini di acquisto.
3. **Navigate sul browser in modalità incognito o in privato**.
4. **Disabilitate** sul vostro pc, smartphone o tablet il **gps**, in modo da non potervi tracciare il luogo di provenienza.



5. **Utilizzate un server proxy** per la navigazione sugli e-commerce. In questo modo eviterete di comunicare il vostro indirizzo IP, la zona geografica di provenienza, i prodotti maggiormente visualizzati e tutte le altre informazioni che possono essere utilizzate.

6. **Attivate account multipli su uno stesso sito e-commerce** e su lasciarsi profilare per interessi diversi, in modo da sfruttare appieno i cambiamenti di prezzo dinamico.

7. **Utilizzate dispositivi diversi** per connettervi, per lo stesso motivo del punto precedente.

8. **Utilizzate price trackers e comparatori**: i primi sono software che tracciano costantemente il prezzo di un prodotto, per verificarne convenienza e oscillazioni del costo. I comparatori sono siti che permettono, su di un determinato di prodotto, di valutare tutti gli store che lo vendono e i relativi prezzi applicati.

9. **Lasciate i prodotti selezionati nel carrello**: le aziende vogliono farvi acquistare, e questa politica attendista può favorire il ribasso dei prezzi dei prodotti lasciati nel carrello.

10. **Valutate di chiedere un rimborso per un ribasso di un prodotto acquistato**: alcuni store offrono al consumatore la possibilità di chiedere il rimborso della differenza tra il prezzo di un prodotto comprato recentemente e il prezzo dello stesso prodotto ribassato.



C.F. 96112810583

5X TE NOI MILLE

WE LOVE ADOC

Dona il tuo 5x1000 all'ADOC

DEVOLVI IL TUO 5x1000 ALL'ADOC PER DIFENDERE I TUOI DIRITTI DI CONSUMATORE!

X TE, X NOI, X MILLE

Il contribuente può destinare la quota del 5 per mille della sua imposta sul reddito delle persone fisiche (Irpef), firmando in uno dei cinque appositi riquadri che figurano sui modelli di dichiarazione (Modello Unico PF, Modello 730, ovvero apposita scheda allegata al CUD per tutti coloro che sono dispensati dall'obbligo di presentare la dichiarazione).

È consentita una sola scelta di destinazione.

Oltre alla firma, il contribuente può indicare il codice fiscale (es. **ADOC 96112810583**) del singolo soggetto cui intende destinare direttamente la quota del 5 per mille.

La scelta di destinazione del 5 per mille e quella dell'8 per mille (Legge 222/1985) non sono in alcun modo alternative fra loro

CHI SIAMO

ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA E L'ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI

Costituita nel 1988, promossa dalla Uil, è presente sull'intero territorio nazionale.

L'Adoc assiste gli iscritti con operatori volontari esperti sui diritti del consumatore, in grado di dare informazioni ai cittadini e abilitati alle procedure di conciliazione e arbitrato. Può contare su una rete di consulenti, avvocati convenzionati e volontari del servizio civile, che consente di fornire una consulenza legale specialistica.

L'Adoc interviene in numerosi settori, dalle telecomunicazioni all'energetico, dai trasporti all'economia, dal bancario e finanziario fino al sociale. Dedicata particolare attenzione alla sicurezza alimentare e alla lotta agli sprechi, si impegna quotidianamente nel miglioramento dei servizi bancari, assicurativi, telefonici, dei trasporti e dei gestori di energia, gas e acqua.

È inoltre stata protagonista di numerosi eventi che hanno contraddistinto la storia dei consumatori.

L'Adoc pubblica costantemente guide, vademecum e consigli utili per la tutela dei tuoi diritti, in ogni settore d'interesse per il consumatore.

L'Adoc è profondamente radicata nel tessuto sociale, dedicando particolare attenzione alle famiglie, agli anziani, agli immigrati, ai giovani. Pone particolare rilievo alle tematiche legate alla tutela della salute, alla lotta al gioco d'azzardo e alla contraffazione, alla battaglia contro la violenza sulle donne, alla salvaguardia dell'ambiente, promuovendo campagne informative a livello nazionale e locale.





ACQUISTI ONLINE

Un decalogo di consigli per non lasciarsi fregare



1) **Informativa precontrattuale:** Prima di essere vincolato da un contratto a distanza, il consumatore ha diritto a ricevere una dettagliata informativa precontrattuale, in maniera chiara e comprensibile. L'informativa deve prevedere le seguenti specificazioni:

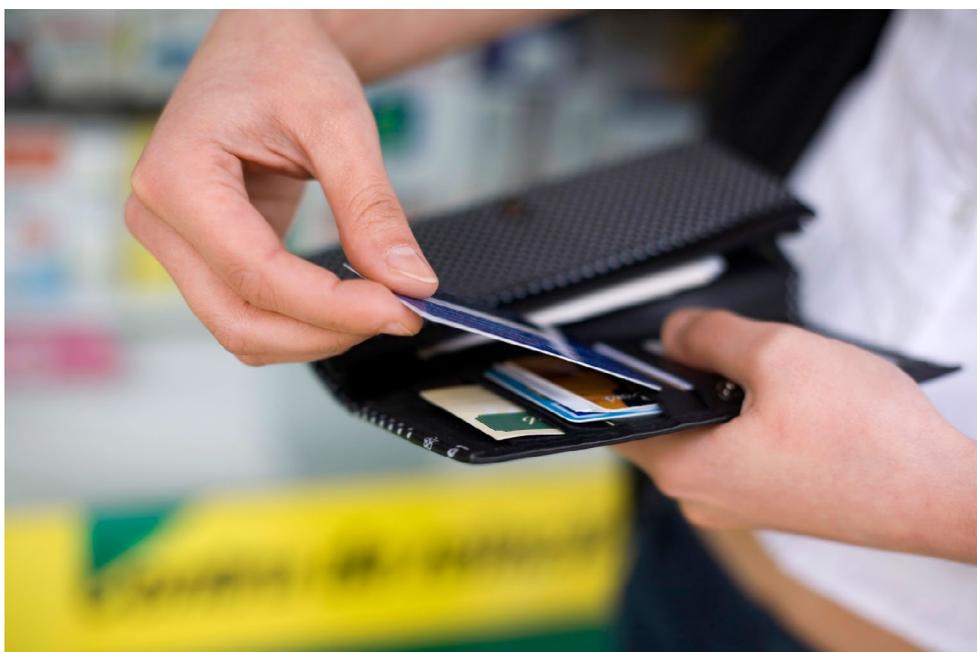
1. Caratteristiche principali dei beni o servizi che si intende acquistare;
2. Identità del professionista che vende;
3. Indirizzo geografico del professionista e il recapito telefonico, di fax e e-mail, ove disponibili, effettivamente operativi;
4. Il prezzo totale dei beni o dei servizi che si intende acquistare, comprensivi delle imposte e, se previste, tutte le spese aggiuntive di spedizione. Se tali spese non possono essere calcolate in anticipo, il venditore deve esplicitamente indicare che saranno a carico del consumatore. In caso contrario, quest'ultimo non ne è tenuto al pagamento;
5. Il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto quando la tariffa applicata è diversa da quella base;
6. Le modalità di pagamento e di consegna, e la data entro la quale il venditore si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi, nonché le informazioni riguardo il trattamento degli eventuali reclami;
7. L'informativa sul diritto di recesso comprendente le condizioni, i termini e le procedure per esercitarlo, nonché il modulo tipo di recesso, uniforme a livello europeo;
8. L'informazione che, in caso di recesso, i costi connessi alla spedizione per la restituzione del bene, saranno a carico del consumatore, se così previsto;
9. L'informazione dell'esistenza della garanzia legale di conformità dei beni;
10. La durata del contratto, se applicabile, o, in caso di rinnovo automatico o di contratto a tempo indeterminato, le condizioni per recedere;
11. La durata minima degli obblighi del consumatore, se applicabile
12. L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione precontrattuale è a carico del venditore

2) **Metodi di pagamento:** è possibile effettuare acquisti online con vari metodi di pagamento. I metodi più sicuri sono le carte prepagate e il contrassegno, mentre sarebbe preferibile non utilizzare metodi che non permettono di essere bloccati o contestati, come i bonifici

- PayPal: società che offre servizi di pagamento online e permette di effettuare transazioni senza condividere i dati con il destinatario finale del pagamento. E' sufficiente inserire il proprio indirizzo e-mail e l'importo da pagare ed autorizzare PayPal a prelevare l'importo dal proprio conto o carta di credito e ad accreditare le somme al venditore;
- Carta di credito: il pagamento avviene con la comunicazione del nome del titolare, del numero della carta, del codice di sicurezza e della data di scadenza. In caso di smarrimento o furto è indispensabile bloccare immediatamente la carta.
- Carta prepagata: funziona come la carta di credito ma con la differenza che l'importo caricato sulla carta è quello deciso a priori dal consumatore e non quello disponibile sul conto.
- Bonifico: si può effettuare sia presso la banca che tramite online banking, verificando bene i dati del destinatario del bonifico

- Contrassegno: è il metodo di pagamento più sicuro poiché permette il pagamento della merce al momento della consegna del bene presso il domicilio indicato dal destinatario

3) **Verifica dati del venditore:** verifica che sul sito siano presenti tutti i dati che permettono di identificare il venditore. È consigliabile farne una verifica preventiva. Ad esempio, è possibile cercare tutte le informazioni sul sito tramite il database WHOIS (www.whois.net, www.whois.sc, ecc). E' consigliabile fare anche una ricerca sul nominativo del titolare del sito tra-



mite siti, blog o forum online dedicati agli acquisti online, per capire se in qualche occasione si è comportato in modo truffaldino.

4) **Diritto di recesso:** Il tempo utile per esercitare tale diritto decorre a partire dall'entrata in possesso del bene, nel caso dell'acquisto di un bene, e dalla sottoscrizione del contratto, nel caso dell'acquisto di un servizio.

5) **Protezione dati pagamento:** verifica che il sito garantisca un'adeguata protezione dei dati al momento del pagamento. Al momento del pagamento il sito dovrebbe presentare un sistema di protezione della trasmissione dei dati SSL (socket secure lock). Lo si può riconoscere se sul sito è presente, di solito nella parte bassa dello schermo, un lucchetto chiuso. La presenza di un lucchetto aperto indica che il sito non è sicuro e la transazione non è adeguatamente protetta

6) **Conserva la documentazione:** conserva con cura copia degli ordini effettuati e di tutte le comunicazioni intercorse. Stampa sempre la pagina e/o la e-mail di conferma dell'acquisto. Se la transazione si interrompe e non si ha la certezza dell'esito, inviate una lettera raccomandata al venditore e per conoscenza alla vostra banca e alla società emittente la carta di credito, segnalando che l'acquisto non è stato effettuato e quindi che non si deve procedere all'addebito. E' quindi meglio conservare sempre gli estratti conto della carta di credito: se trovate qualche acquisto sospetto sarà opportuno contattare immediatamente la banca o l'ente che ha emesso la vostra carta di credito.

7) **Protezione dati personali:** non fornire dati personali né indirizzi e numeri di telefono, se inutili ai fini dell'esecuzione del contratto. Se il venditore esige il conferimento di questi dati, non procedere all'acquisto

8) **Verifica integrità del prodotto:** è opportuno che, al momento della consegna della merce, il consumatore ne verifichi tempestivamente l'integrità. Qualora il pacco appaia visibilmente danneggiato è opportuno che il consumatore rifiuti la consegna o lo accetti con riserva sulla bolla di consegna. Se non lo fa perde il diritto di sostituzione del bene o di risarcimento del danno da trasporto. Nel caso in cui i pacchi siano integri esternamente e quindi la merce sarà controllata in un secondo momento, è sempre opportuno accettare la merce con riserva e scrivere sulla bolla di consegna "accetta con riserva".

9) **In caso di truffa:** il consumatore deve inoltrare reclamo al rivenditore e procedere poi con denuncia alla polizia postale; nel caso incappiate nell'acquisto di beni contraffatti, sarà opportuno procedere con una segnalazione alla Guardia di finanza competente in materia; è sempre opportuno segnalare la pratica commerciale scorretta all'Antitrust;

10) **Condividi l'esperienza:** in caso di disavventure, raccontate la vostra storia su blog e social network e scrivete alle riviste specializzate, così da evitare che possa accadere ad altri.





SPEDIZIONI

Responsabilità e diritti per evitare “pacchi”



Dalla scelta della tipologia alle spese sostenute, dalle modalità di ritiro alle responsabilità in caso di pacco danneggiato, dalla tracciabilità al pagamento in contrassegno, l'Adoc ha stilato una breve guida sulla spedizione.

◆ SPEDIZIONI

Tipi di spedizione: di solito si incontrano due tipologie di spedizione, la standard e una versione più rapida, ad un costo maggiore.

Standard: più economica, con arrivo entro 3-5 giorni lavorativi

Rapida/Express: di solito richiede un abbonamento, la spedizione è anche entro 24 ore

Spese di spedizione: variano in base al valore e al peso degli oggetti acquistati.

Possibilità di spedizione gratuita quando acquisti superano un certo importo

Leggere con attenzione le Condizioni di Vendita e i costi di spese di spedizione relativi al sito dal quale si sta svolgendo l'acquisto.

◆ RITIRO DEL PACCO

Cosa succede in caso di mancato ritiro presso l'indirizzo segnalato (c.d. mancato recapito a domicilio)?

Con le **poste** viene lasciata una cartolina in buca in cui è indicato l'ufficio postale più vicino in cui poter ritirare il pacco. Con i **corrieri** si riceve una comunicazione di avviso di passaggio in cui viene indicata la data e l'orario del passaggio successivo (solitamente fino a tre, anche se alcuni rilascia direttamente l'indirizzo della filiale in cui poter ritirare la consegna, oppure è il consumatore a dover richiedere la riconsegna) o i riferimenti per concordare il giorno più adatto al ritiro per il consumatore. Dopo i tentativi automatici i corrieri lasciano i pacchi in giacenza dai 5 ai 10 giorni prima di rimandarli al venditore.

Oltre all'invio presso il domicilio eletto ci sono anche altre modalità per il ritiro:

Ritiro presso negozio fisico

Nel caso di acquisti da grandi catene si può talvolta ritirare direttamente presso il negozio in questione, senza spese di spedizione e possibilità di pagamento al ritiro.

Servizio Pick&Pay

Ritiro presso punti fisici predisposti con possibilità di pagamento sul momento in contanti, Bancomat o Carta di Credito
Pagamento di un fisso per costi di gestione del servizio

◆ PAGAMENTO A CONTRASSEGNO

Il pagamento in contrassegno è un servizio a pagamento offerto da alcuni venditori che permette:

- Pagamento a consegna avvenuta con relativa ricevuta
- Un calcolo della spesa finale che viene da: costo del bene + spese di spedizione + costo contrassegno (pagamento talvolta possibile con POS)
- In caso di mancato ritiro o di errore nella compilazione dell'indirizzo i costi di giacenza sono addebitati al venditore.

◆ TRACCIABILITÀ DEL PACCO

La maggior parte degli store online e dei corrieri offrono il servizio di tracciabilità della spedizione con cui, attraverso un codice fornito al momento dell'acquisto, si può monitorare lo stato della consegna.

Gli stati possono essere:

- *Non ancora spedito (viene comunque indicata la data prevista di consegna)*
- *In preparazione alla spedizione (in questo stato è ancora possibile annullare l'ordine)*
- *In spedizione (di solito c'è l'invio di un'e-mail in questa fase)*
- *Spedito*

◆ RICEZIONE DEL PACCO

Al momento della consegna è opportuno, per evitare sgradite sorprese:

- **Controllare aspetto e condizione degli imballaggi**, assicurandosi che siano integri e che ci sia tutto al loro interno
- Se il pacco sembra **danneggiato** al momento della richiesta del corriere di bolla di accompagnamento (documento che prova l'avvenuta consegna del pacco) scegliere l'opzione "Accettazione con riserva" o "Riserva di controllo pacco integro"



- Se per prodotti delicati c'è la possibilità di **danni nascosti e non visibili dall'esterno** è comunque consigliabile firmare la riserva e verificare il prima possibile; in caso di danni segnalare subito la situazione al corriere e al mittente. **Ogni corriere ha le sue procedure**, ad esempio in alcuni casi la riserva è possibile solo se presente un motivo specifico. Quindi conviene sempre chiedere al fattorino che vi ha consegnato il pacco. In caso di **accettazione con riserva**, nella bolla di accompagnamento scrivere chiaramente il motivo della riserva: imballo scondizionato, imballo rovinato, colli mancanti ecc. **L'assicurazione** su di un pacco che sia stato accettato senza riserva non garantisce il rimborso. Il pacco verrà riportato alla filiale di destinazione; dopo l'apposizione della riserva è preferibile chiamare il servizio clienti per spiegare e chiedere la risoluzione della situazione.

◆ RESPONSABILITÀ

Il vettore è responsabile per i danni arrecati alle cose da trasportare, dal momento in cui le riceve sino al momento della consegna, a meno che non provi che la perdita o i danni sono derivati da:

- caso fortuito,
- dalla natura o dai vizi della cosa,
- dal loro imballaggio,
- o da responsabilità del mittente o del destinatario.

Il problema non è di poco conto, dal momento che il corriere consegna al destinatario, nella maggior parte dei casi, il bene imballato in una scatola chiusa. A questo punto torna utile, come sopra evidenziato, ricevere la merce con la cosiddetta clausola di "riserva". Infatti il ricevimento senza riserve delle cose trasportate impedisce al destinatario di denunciare al vettore i danni delle cose trasportate, tranne nel caso di dolo o colpa grave del vettore.



◆ RIMBORSI E RESI

Il compratore ha diritto alla restituzione dell'articolo acquistato secondo le seguenti modalità:

Reso per errore, danneggiamento o difetto: se il prodotto non può essere sostituito o riparato vengono rimborsate tutte le spese effettuate (costo articolo + spese spedizione + eventuali spese di restituzione). Il reso va effettuato entro 30 giorni dal ritiro del pacco

Diritto di recesso: restituzione di un articolo senza dover specificare il motivo. Non può essere effettuato in caso di prodotti personalizzati, di articoli non sigillati che non possono essere restituiti per motivi igienici, prodotti audiovisivi senza sigillo originale integro.

Se il prodotto reso all'arrivo risulta danneggiato il venditore può trattenere un importo pari alla sua diminuzione di valore.

Rimborso: effettuato secondo il metodo di pagamento usato; in media attuato entro 5-7 giorni dal ricevimento del reso.



CONCILIAZIONE

Risolvi i problemi con Adoc e Netcomm



◆ COME RISOLVERE UN DISGUIDO CHE SI È VERIFICATO COMPRANDO ONLINE?

Se hai avuto un disservizio dopo aver effettuato un acquisto online su uno dei **numerosi siti** che espongono il **sigillo Netcomm**, e non hai ottenuto una risposta soddisfacente, Adoc e Netcomm mettono a tua disposizione la negoziazione paritetica.

Si tratta di una modalità di risoluzione alternativa delle controversie **facile, veloce e completamente gratuita**.

Se hai sporto un reclamo all'azienda e non hai ricevuto risposta entro 45 giorni (o hai ricevuto risposta insoddisfacente), puoi avviare la conciliazione inviando direttamente alla Segreteria Tecnica la Domanda di Conciliazione compilata e completa degli allegati.

Ricorda però: puoi usufruire della Conciliazione paritetica solo se hai effettuato il tuo acquisto su uno dei Siti Autorizzati a esporre il sigillo!

◆ COME FUNZIONA LA PROCEDURA?

Quando l'Organismo riceverà la tua domanda, la Commissione di Negoziazione, formata paritetica-mente da un esponente dell'Adoc e da un esponente dell'azienda coinvolta, discuterà del tuo caso e formulerà una proposta di soluzione che diverrà definitiva solo a seguito alla tua accettazione.

La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità, ha natura volontaria e gratuita.

Tutta la procedura si esaurisce entro 90 giorni dal ricevimento della domanda.

Al fine di agevolare la fruizione del servizio di Negoziazione Paritetica ai consumatori stranieri, il servizio ADR è fruibile anche in lingua inglese.



◆ IL CONSORZIO NETCOMM

Consorzio Netcomm è stato iscritto negli elenchi del Ministero dello Sviluppo Economico quale Organismo ADR competente a risolvere le controversie tra aziende e consumatori nel settore dell'e-commerce (mise.AOO_PIT.REGISTRO UFFICIALE.U.0353782.10-11-2016).

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

La domanda di conciliazione paritetica può essere inviata a Netcomm via e-mail all'indirizzo conciliazione@consorzio-netcomm.it oppure via fax al n° 02 87181126.

