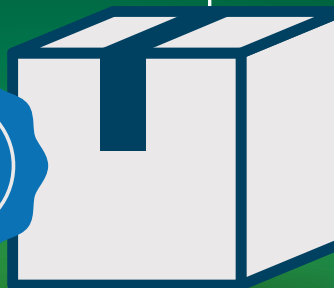


# SHOPPING ONLINE: QUALI DIRITTI

**DIRITTI**

[clicca qui](#)



**SHOPPING**

[clicca qui](#)



**CONOSCI EBAY**

[clicca qui](#)



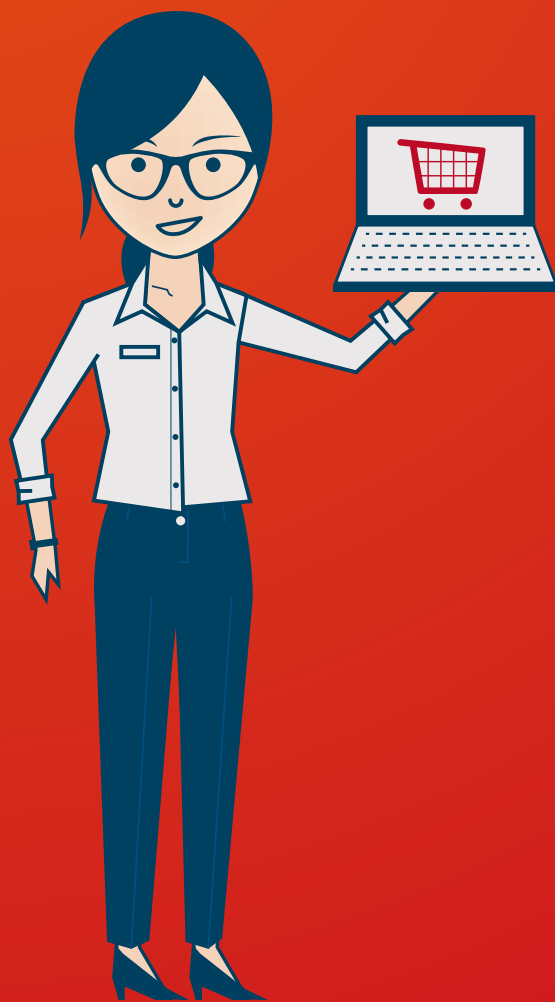
Un'iniziativa educativa di:



UNIONE NAZIONALE  
CONSUMATORI

# SHOPPING

---



**L'UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI SPIEGA  
LO SHOPPING ONLINE**

**COME ACQUISTARE IN MODO SICURO**

**LA SCELTA DEL PRODOTTO**

**LA SCELTA DEL VENDITORE**

**PAGARE IN SICUREZZA**

**CONTROLLARE SEMPRE L'AUTENTICITÀ  
DEL WEB**

**SE SIETE VITTIME DI UNA TRUFFA...**

## L'UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI SPIEGA LO SHOPPING ONLINE

Gli acquisti online, anche attraverso i dispositivi mobili (*smartphone e tablet*), sono in costante aumento, perché consentono spesso di risparmiare tempo e denaro. Tuttavia per comprare in tutta sicurezza è importante saper navigare tra le offerte della Rete, tenere gli occhi aperti e conoscere alcune semplici regole: per questo l'Unione Nazionale Consumatori (UNC) ha realizzato questa breve guida, utile anche a spiegare eBay, uno dei siti di commercio elettronico più utilizzati in Italia.

accertiamoci di aver installato un efficace software antivirus e un firewall

### COME ACQUISTARE IN MODO SICURO

Prima di decidere di comprare on-line è bene assicurarsi che il nostro computer e le password che utilizziamo siano adeguatamente protette: accertiamoci quindi di aver installato un efficace software antivirus e un firewall da tenere sempre aggiornati. Conserviamo con attenzione la password (è più sicura se è una combinazione di lettere e numeri), non usiamo sempre

la stessa per ogni sito e comunque cambiamola spesso, verificando che ad ogni inserimento della password l'indirizzo inizi con "https" (nel caso di eBay: <https://signin.ebay.it/>). Inoltre, è sempre necessario controllare che il link nella barra degli indirizzi sia effettivamente un link del sito principale dell'azienda (esempi di link al sito eBay.it: <http://deals.ebay.it/> o <http://abbigliamento.shop.ebay.it/> o [http://pages.ebay.it/guida\\_di\\_ebay/index.html](http://pages.ebay.it/guida_di_ebay/index.html)).



una buona regola è non fidarsi di prezzi troppo bassi

### LA SCELTA DEL PRODOTTO

Una buona regola è non fidarsi di prezzi troppo bassi. In ogni caso controllare attentamente le spese di spedizione sia per acquisti in Italia che per quelli all'estero (in questo caso verificate eventuali costi doganali). Più di ogni altra cosa è necessario leggere sempre molto attentamente la descrizione dell'oggetto e, se avete domande o dubbi su qualsiasi aspetto relativo all'inserzione, contattate il venditore (su eBay basterà cliccare sull'ID utente oppure sul link "Fai una domanda al venditore", nella pagina dell'inserzione stessa).

prima di comprare  
controllate  
e leggete sempre  
i feedback

## LA SCELTA DEL VENDITORE

Come accade nella vita reale, anche su Internet è consigliabile fare attenzione alla scelta del venditore: preferite i venditori professionali ed i “Venditori Affidabilità Top” ossia quelli che eBay contrassegna con una coccarda - vedi 🏆 - che individua coloro che soddisfano determinati requisiti di affidabilità (vedi <http://pages.ebay.it/help/sell/top-rated.html>), scrivono descrizioni accurate e addebitano spese di

spedizione ragionevoli. Se comprate da un venditore all'estero, è bene accertare nell'inserzione che il venditore spedisca in Italia ed è bene contattarlo se necessario per richiedere maggiori informazioni sulle spedizioni e i costi. In ogni caso, prima di comprare controllate e leggete sempre i feedback (indici dell'affidabilità del venditore): su eBay ogni utente ha un *Profilo di feedback*, con informazioni e commenti lasciati dagli utenti con cui ha concluso transazioni. Controllateli sempre per farvi un'idea sulla reputazione dei venditori prima di procedere all'acquisto.



## PAGARE IN SICUREZZA

I metodi di pagamento generalmente consentiti su Internet sono: carta di credito, bonifico bancario, PayPal e vaglia online, assegni e vaglia postali. Non pagate mai con metodi di pagamento come: ricarica di carte prepagate, invio di denaro per posta, servizi di trasferimento fondi come Western Union o Moneygram (su eBay controllate tutti i metodi elencati nella pagina *Metodi di pagamento consentiti*<sup>1</sup>). Se utilizzate PayPal per pagare un oggetto, potete inoltre usufruire dello specifico Programma PayPal per la Protezione

specifico Programma PayPal  
per la Protezione dell'Acquirente<sup>2</sup>

dell'Acquirente<sup>2</sup>, che, in caso di oggetto non ricevuto o non conforme alla descrizione, offre una protezione fino all'intero prezzo di acquisto per le spese fatte su eBay. it e le transazioni sono coperte per l'intero importo dell'acquisto, spese di spedizione iniziali incluse.

## CONTROLLARE SEMPRE L'AUTENTICITÀ DEL WEB

Nella Rete è importante sapersi difendere da email e siti web contraffatti (c.d. *phishing* o *spoof*): spesso vengono diffusi messaggi di posta contraffatti

<sup>1</sup> <http://pages.ebay.it/help/policies/accepted-payments-policy.html#consentiti>

<sup>2</sup> <http://pages.ebay.it/help/buy/paypal-buyer-protection.html>

apparentemente inviati da banche, aziende (che possono presentarsi anche come eBay e PayPal) o istituzioni e sono - solo teoricamente - identici a quelli originali. Si tratta invece di sofisticate imitazioni che hanno lo scopo illecito di estorcere dati personali, come il numero della carta di credito o l'ID utente e la password<sup>3</sup>. Ricordiamo che i siti maggiori operatori del web, tra cui eBay, si impegnano a non richiedere MAI la password dell'account o il numero della carta di credito via email: nel dubbio, non cliccare MAI i link delle mail con questo tipo di richieste, ma collegarsi al sito principale (es. eBay.it) e controllare se c'è qualche richiesta originale nella posta all'interno del proprio account. Inoltre su Internet sono diffusi anche commenti

falsi su prodotti o venditori (c.d. *astrosurfing*), dunque è sempre consigliabile fare qualche approfondimento e questa è una buona regola anche per difendersi dalla contraffazione.

contattate il servizio di assistenza di eBay per aprire una controversia<sup>4</sup>

## SE SIETE VITTIME DI UNA TRUFFA...

Se l'oggetto acquistato tarda ad arrivare e il venditore non comunica con voi per spiegarsi, contattate il servizio di assistenza di eBay per aprire una controversia<sup>4</sup>.

Possono esserci molteplici ragioni, indipendenti dalla volontà del venditore, che hanno causato il ritardo nella consegna, ma la procedura di eBay serve proprio per questi scopi ed è "reversibile". Nel caso in cui non arrivi alcun pacco, ma il venditore ne confermi la spedizione è sufficiente farsi rilasciare il codice di spedizione o una copia del tagliando di spedizione (con questi dati si può contattare direttamente il corriere per verificare l'invio dell'oggetto e accertare la buona fede del venditore); se il pagamento è stato fatto tramite PayPal si dovrà presentare un reclamo nel Centro Soluzioni di PayPal. Se si riesce a prendere contatto con il venditore bisogna accertarsi delle sue reali intenzioni e diffidare di qualsiasi allungamento dei tempi di spedizione: se il venditore non ha

disponibilità di prodotti al momento, deve rimborsare immediatamente il prezzo di acquisto senza trattenere nulla (eBay, infatti, vieta la vendita di oggetti di cui non si ha la disponibilità).

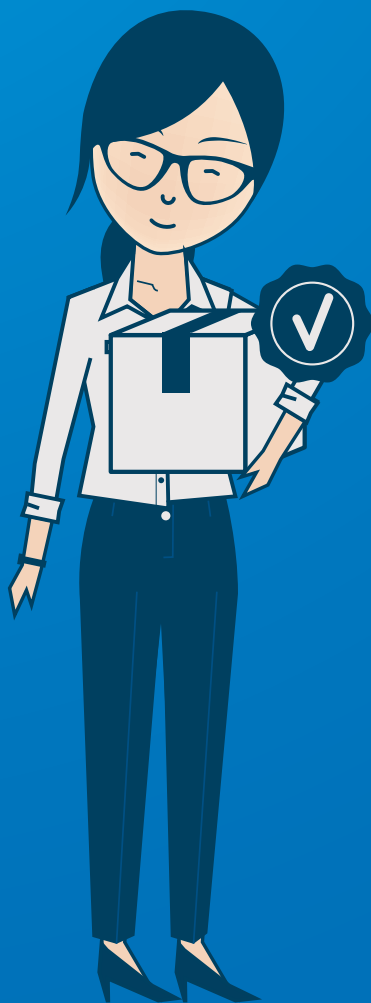


<sup>3</sup> Può essere utile consultare le seguenti regole eBay e PayPal: <https://www.paypal.com/it/webapps/mpp/security/security-protection>

<sup>4</sup> <http://pages.ebay.it/help/buy/item-not-received.html>

# DIRITTI

---



**FATE VALERE I VOSTRI DIRITTI!**

**COME FUNZIONA IL DIRITTO DI RECESSO**

**GARANZIE PER OGGETTO NUOVO E USATO**

**ACQUISTI DA VENDITORI PRIVATI**

**ULTERIORI GARANZIE**

**UNC TI ASCOLTA**

## FATE VALERE I VOSTRI DIRITTI!

Tutte le vendite online tra un consumatore e un venditore professionale sono regolate dal Codice del Consumo, che indica i termini e le condizioni da rispettare anche nelle vendite a distanza (su eBay è possibile fare acquisti tra privati ed è bene ricordare che in questi casi non si applica il Codice del Consumo, ma il Codice Civile). Inoltre, anche se i venditori operano da altri Paesi, hanno comunque l'obbligo di rispettare la legge del Paese in cui vendono e sono sottoposti alla stessa normativa a protezione dei consumatori che regola le vendite in Italia. Per questo, oltre all'uso delle email e del telefono è bene contattare il venditore tramite una raccomandata con ricevuta di ritorno, per avere una prova giuridicamente valida del reclamo. Senza un esito positivo in un tempo congruo è bene rivolgersi alle forze dell'ordine, in particolare alla Polizia Postale o al Gat, il Nucleo Speciale Frodi Telematiche della Guardia di Finanza.

## COME FUNZIONA IL DIRITTO DI RECESSO

Ai sensi del Codice del Consumo, se l'acquirente acquista da un venditore professionale ha diritto di esercitare il "diritto di recesso" senza alcuna motivazione e senza penalità. In questo caso, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento, l'utente dovrà inviare al venditore una raccomandata con avviso di ricevimento e restituire (a proprie spese previsto dal contratto) l'oggetto nelle condizioni in cui si trovava. Il venditore avrà 30 giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione di recesso per rimborsare il prezzo comprensivo delle spese pagate inizialmente dall'acquirente per la spedizione.

## GARANZIE PER OGGETTO NUOVO E USATO

Lo stesso Codice del Consumo prevede una garanzia da parte del venditore professionale di 24 mesi sugli oggetti nuovi (che può essere ridotto a 12 mesi sull'usato). Inoltre, se l'oggetto non è conforme o è difettoso, il venditore è tenuto a sostituirlo o ripararlo entro un termine congruo; nel caso in cui la riparazione o sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose, il venditore è tenuto a ridurre il prezzo o a rimborsare il relativo importo previa restituzione del bene senza alcuna spesa da parte dell'acquirente.

garantire per un periodo di 12 mesi che l'oggetto sia conforme alla descrizione e non sia difettoso.

## ACQUISTI DA VENDITORI PRIVATI

I venditori privati non sono obbligati a consentire il diritto di recesso, ma devono comunque garantire per un periodo di 12 mesi che l'oggetto sia conforme alla descrizione e non sia difettoso. Se l'oggetto non è conforme o è difettoso l'acquirente potrà, a propria discrezione, restituire il bene e chiedere al venditore privato il rimborso oppure chiedere la riduzione del prezzo.

## ULTERIORI GARANZIE

Oltre a queste regole standard, i venditori possono anche fornire indicazioni più specifiche sulla restituzione e il rimborso degli oggetti, al fine di offrire maggiori garanzie di tutela agli acquirenti. In ogni caso ricordiamo che se l'acquirente acquista da un venditore professionale o privato e se l'oggetto acquistato non è conforme alla descrizione, potrà aprire una controversia nel Centro Soluzioni di eBay<sup>5</sup>. Se l'oggetto è stato pagato con PayPal, il reclamo dovrà essere presentato nel Centro Soluzioni di PayPal.

## UNC TI ASCOLTA

Negli acquisti online bisogna sempre seguire il buon senso, la logica e la prudenza. Sperando che i consigli di questa breve guida possano accompagnarvi in sicurezza nello shopping online, l'Unione Nazionale Consumatori rimane a vostra disposizione per offrire supporto e far valere i vostri diritti negli acquisti di ogni giorno. Per ulteriori informazioni, richieste di aiuto, segnalazioni, assistenza, contattate:

Unione Nazionale  
Consumatori  
00192 Roma - Via Duilio 13  
(vedi la mappa)  
Tel. 06 / 32600239  
Fax 06 / 3234616

Per richiedere assistenza:  
[www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

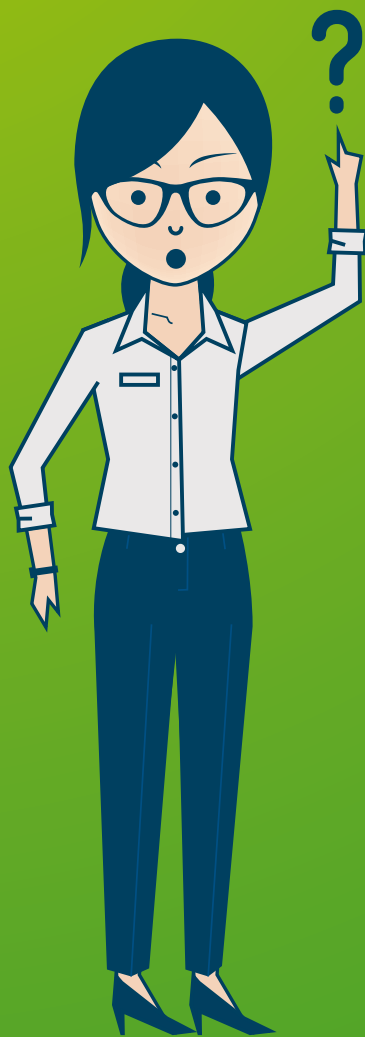
l'Unione Nazionale Consumatori rimane a vostra disposizione per offrire supporto e far valere i vostri diritti negli acquisti di ogni giorno.



[< torna alla prima pagina](#)

# CONOSCI EBAY

---



CHE COSA È eBay?

COME SI COMPRA SU EBAY?

FARE ACQUISTI

SCEGLIETE PAYPAL

COME FUNZIONA PAYPAL

## CHE COSA È eBay?

eBay è nato nel 1995 e all'inizio ha attirato soprattutto collezionisti alla ricerca di oggetti introvabili o consumatori alla ricerca di un'occasione. Oggi, però, eBay (<http://www.ebay.it/>) è un vero e proprio centro commerciale online, una piattaforma che fa incontrare domanda e offerta, consentendo scambi in tutto il mondo.



diffidare sempre di chi propone di completare la transazione al di fuori della piattaforma

## COME SI COMPRA SU EBAY?

Per fare acquisti in tutta sicurezza basta seguire alcune semplici regole a cominciare da questa: diffidare sempre di chi propone di completare la transazione al di fuori della piattaforma. Per gli oggetti acquistati fuori dal sito, infatti, non sono validi alcuni servizi come i commenti di feedback, le richieste di informazioni di contatto o il Programma PayPal per la

protezione dell'acquirente. La registrazione al sito è semplice e gratuita. Basta compilare l'apposito modulo <https://scgi.ebay.it/ws/eBayISAPI.dll?RegisterEnterInfo> e accettare l'Accordo per gli utenti.

comprare attraverso l'asta fate un'offerta e attendete la scadenza dell'asta per vedere se siete il miglior offerente. Si può anche stabilire il prezzo massimo che si è disposti a pagare; in questo caso il sistema rilancia automaticamente fino a quel prezzo.

Potete effettuare acquisti secondo il formato di asta online, oppure a prezzo fisso

## FARE ACQUISTI

Potete effettuare acquisti secondo il formato di asta online, oppure a prezzo fisso tramite il formato di vendita *Compralo Subito*. Quando avete trovato l'oggetto, controllate la pagina dell'inserzione per vedere le opzioni di acquisto disponibili. Per

## PAGARE L'OGGETTO

Dopo aver acquistato l'oggetto per pagare è sempre meglio scegliere un'opzione rapida, semplice e affidabile come PayPal. Controllate che il venditore offra questa opzione di pagamento e poi cliccate sul pulsante "paga adesso"

nella pagina d'inserzione. Questo vi permetterà di inserire in modo protetto i vostri dati e pagare attraverso la vostra carta di credito o un bonifico bancario. Il venditore vi invierà inoltre un'email con i dettagli dell'ordine e le informazioni sulle modalità di pagamento.

## SCEGLIETE PAYPAL

PayPal ha minimizzato i rischi di frode nel settore dei pagamenti: consente a privati e professionisti che possiedono un indirizzo di posta elettronica di inviare e ricevere pagamenti online, velocemente, con facilità e sicurezza (tramite il Programma PayPal per la protezione dell'acquirente ed il Programma PayPal per la protezione del venditore). È bene tenere a mente che alcune operazioni quali, ad

esempio, la conversione di valuta, sono soggette a commissioni. I venditori eBay che accettano PayPal si riconoscono grazie al logo **PayPal**<sup>6</sup>. Si potrà pagare direttamente dal profilo eBay subito dopo aver concluso la transazione, oppure attraverso l'email che eBay invierà alla casella di posta dell'utente. Basterà scegliere PayPal tra le opzioni di pagamento offerte dal venditore, inserire i propri dati di accesso a PayPal e confermare i dettagli dell'acquisto.

## COME FUNZIONA PAYPAL

Per inviare e ricevere denaro con PayPal, è sufficiente connettersi a [www.paypal.it](http://www.paypal.it), registrarsi gratuitamente accedendo dalla pagina principale del sito, scegliere Paese, lingua, tipo di conto (conto Personale, Premier o

Business), indicare i propri dati, fra cui l'indirizzo email completo e una password di almeno 8 caratteri che serviranno per accedere al proprio conto PayPal, e accettare le Condizioni d'Uso. Completata e convalidata per email la registrazione, iniziate a usare PayPal, ricaricando il vostro conto PayPal con un bonifico da usare per i propri pagamenti online (per farlo, accedere a PayPal e cliccare su Ricarica Conto: si otterranno tutte le informazioni e i fondi saranno disponibili in 3-5 giorni dall'operazione). Inoltre, dal vostro profilo, potete anche scegliere di associare al conto fino a 8 carte di credito o prepagate dei circuiti Mastercard, Visa, Visa Electron, Carta Aura. Ogni qual volta il saldo del proprio conto PayPal non è sufficiente a coprire l'importo dell'acquisto che si sta effettuando, verrà prelevato

denaro direttamente dalla carta. Potete scegliere tra le due opzioni oppure averle entrambe.

Il passo successivo prevede la verifica del conto PayPal; è una misura di sicurezza che permette di accertare ancor meglio l'identità degli utenti e offrire più protezione alle transazioni. Completare la verifica è facile e richiede di autorizzare un addebito di € 1,50 (che sarà poi restituito) sul proprio conto PayPal. A tale addebito sarà collegato un codice, che si trova sulla lista movimenti della propria carta (per esempio sull'estratto conto). Una volta in possesso del codice, dovrà essere inserito nel proprio conto PayPal. Il completamento di questa procedura consentirà, inoltre, di rimuovere i limiti iniziali d'invio e prelievo che sono applicati a tutti i conti PayPal per ragioni di sicurezza.



**Sede nazionale**

Via Duilio 13

00192 Roma

Tel. 06 / 32600239

Fax 06 / 3234616

info@consumatori.it

Dal lunedì al venerdì 10.00-13.00 / 14.00-16.00

I nostri esperti ricevono solo su appuntamento.

[www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)



Con la gentile collaborazione di eBay