



**DIGITALMENTIS**

Iniziativa Competenze Digitali finanziata dal Fondo MIMT per i consumatori - DM 31/07/2024



# Acquisti online? Facile e sicuro!





# INTRODUZIONE

Ti è mai capitato di guardare un sito e pensare: "Sarà affidabile?". Ecco, l'obiettivo di questo ebook è proprio toglierti ogni dubbio. Niente paroloni tecnici o guide infinite, solo i consigli pratici che servono davvero per riempire il carrello in totale relax e zero rischi. Cominciamo?

# COSA CONTROLLARE PRIMA DI CLICCARE SU ACQUISTA

**L'indirizzo (URL):** controlla che l'indirizzo inizi con <https://> (la "s" sta per Secure). Se il browser ti avvisa che la connessione non è protetta, scappa a gambe levate!

**La Carta d'Identità dell'azienda:** un sito serio non si nasconde. Scorri fino in fondo alla pagina: dovresti trovare la Ragione Sociale, l'indirizzo fisico della sede e, soprattutto, la Partita IVA. Se mancano questi dati, il sito è anonimo e quindi sospetto.

**Prezzi troppo belli per essere veri:** se vedi l'ultimo modello di iPhone o una borsa di lusso scontati dell'80%, probabilmente c'è il trucco. Nel web, i regali non esistono: i prezzi fuori mercato sono l'esca preferita dei truffatori.

**Recensioni fuori dal sito:** non fidarti solo delle stelline che vedi sulla loro pagina perchè potrebbero essere finte. Cerca il nome del negozio su piattaforme indipendenti, se trovi decine di persone che scrivono "non è mai arrivato nulla" credi a loro!

**UN PICCOLO TRUCCO:** se hai dubbi sulla Partita IVA, puoi verificarla gratuitamente sul sito dell'Agenzia delle Entrate per vedere se esiste davvero e se è attiva.



# Pagare online in modo sicuro

Scegliere il metodo giusto è come mettere una porta blindata al tuo conto corrente.

Non tutti i pagamenti sono uguali: ecco quelli che ti offrono le garanzie migliori.



# ALCUNI METODI SICURI

## PayPal

È il metodo preferito da chi compra online. Perché? Semplice: non comunichi mai i dati della tua carta al venditore. In più, PayPal offre la Protezione Acquisti: se l'oggetto non arriva o è diverso dalla descrizione, ti rimborsano l'intera cifra (incluse le spese di spedizione).

## Carte di Credito con "3D Secure"

Le carte di credito moderne sono molto sicure grazie alla Strong Customer Authentication (SCA). Ogni volta che paghi, ricevi una notifica sull'app della tua banca o un SMS per autorizzare l'operazione. Se qualcuno ti ruba i dati, non può concludere l'acquisto senza il tuo "OK" dallo smartphone.

## Apple Pay e Google Pay

Questi sistemi usano la "tokenizzazione". In pratica, al venditore non arriva il numero della tua carta, ma un codice univoco temporaneo. Anche se il sito venisse hackerato, i tuoi veri dati resterebbero al sicuro nei server criptati di Apple o Google.

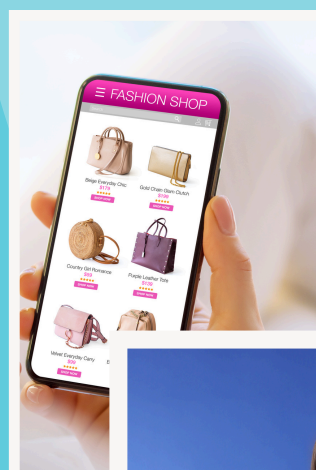


# Usa una carta prepagata "dedicata"

Se vuoi dormire sonni davvero tranquilli, la strategia migliore è una sola: utilizza una carta prepagata destinata esclusivamente agli acquisti online.

Ecco perché è una mossa vincente:

- **Rischi limitati:** carichi sulla carta solo la somma esatta che ti serve per l'acquisto. Se anche dovesse succedere il peggio, il resto dei tuoi risparmi sul conto principale rimarrebbe intoccabile.
- **Separazione netta:** tenere separati i soldi per l'affitto o lo stipendio da quelli per lo shopping è una regola d'oro per la sicurezza informatica.
- **Controllo totale:** puoi "congelare" la carta dall'app con un clic quando non la usi e riattivarla solo un secondo prima di pagare.



**PROMEMORIA:** Non usare mai il bonifico bancario per acquisti su siti che non conosci bene: è un metodo quasi impossibile da annullare o rimborsare in caso di truffa!



# E SE CADI COMUNQUE IN UNA TRUFFA?

Capita anche ai più esperti: un momento di distrazione, un'offerta troppo allettante o un sito fatto davvero bene e ci si ritrova nella rete dei truffatori. La prima regola è niente panico: agire in fretta e con lucidità può fare la differenza tra un piccolo fastidio e un danno serio.



# COSA FARE IMMEDIATAMENTE

1. **Blocca la carta:** non aspettare. Entra nell'app della tua banca e "congela" la carta o chiama il numero verde per il blocco immediato.
2. **Cambia le password:** se per registrarti al sito truffa hai usato la stessa password che usi per la mail o per i social, cambiale subito ovunque. I truffatori spesso vendono queste combinazioni di email e password nel "dark web".
3. **Raccogli le prove:** non cancellare nulla! Fai degli screenshot del sito, della conferma d'ordine ricevuta via mail, della transazione sulla tua banca e di eventuali chat con il venditore.
4. **Contatta la banca per il "Chargeback":** se hai pagato con carta di credito o prepagata, chiedi alla tua banca di avviare la procedura di disconoscimento della transazione. È una richiesta di rimborso forzato che spesso va a buon fine se dimostri la truffa.
5. **Fai denuncia alla Polizia Postale:** puoi farlo online sul loro sito ufficiale o andando di persona in questura.



# COMPORAMENTI ETICI



Essere un acquirente esperto non significa solo proteggere il proprio portafoglio, ma anche rispettare il lavoro degli altri e l'ambiente.

- **Evita il "gioco delle taglie":** molti sono tentati di ordinare lo stesso capo in tre taglie diverse, sapendo già che ne restituiranno due. Ricorda che ogni reso raddoppia le emissioni di CO2 per il trasporto e genera un'enorme quantità di rifiuti (imballaggi, plastica). Se hai dubbi, usa le tabelle delle misure o contatta il servizio clienti.
- **Recensisci con onestà:** le recensioni sono il motore del web. Se un prodotto è fantastico, dillo! Se c'è stato un problema, spiegallo con educazione senza "infangare" gratuitamente il venditore. La tua opinione aiuta altri utenti a non sbagliare.
- **Rispetta chi lavora per te:** dietro ogni pacco che arriva alla tua porta c'è un corriere che corre contro il tempo e un operatore del servizio clienti che cerca di aiutarti. Un "grazie" e un tono gentile nelle chat di assistenza non costano nulla e fanno la differenza.
- **Sostieni i piccoli negozi:** le grandi piattaforme sono comode, ma quando puoi, prova a comprare direttamente dai siti dei piccoli artigiani o dei negozi locali. Aiuterai l'economia reale e spesso troverai prodotti più unici e curati.



# L'IMPATTO INVISIBILE

## Packaging

Ti è mai capitato di ricevere un piccolo rossetto dentro una scatola grande quanto un forno? L'uso eccessivo di imballaggi (cartone, nastro adesivo plastificato, pluriball) è una delle piaghe dell'e-commerce. Prediligi i siti che dichiarano di usare materiali riciclati o plastic-free. Una volta aperto il pacco, differenzia con cura: rimuovi le etichette adesive dal cartone (spesso non sono riciclabili insieme) e appiattisci le scatole per non ingombrare i cassonetti.



## Spedizioni

La fase più inquinante è il cosiddetto "ultimo miglio", ovvero il tragitto del furgone dal centro di smistamento alla tua porta. Se il corriere non ti trova e deve tornare due o tre volte, l'impatto di CO2 di quel pacco raddoppia. Se non sei sicuro di essere a casa, usa i Punti di Ritiro (locker o negozi convenzionati). È una scelta più green perché il corriere consegna decine di pacchi in un unico punto, riducendo i chilometri percorsi e il traffico urbano.

# Resi

Restituire un pacco non è gratis per la natura. Quel prodotto deve essere ritirato, riportato in magazzino, controllato e spesso riconfezionato. In alcuni casi, purtroppo, per le grandi aziende è più economico distruggere i resi che rimetterli in vendita. Compra solo ciò di cui sei convinto. Il reso dovrebbe essere l'ultima spiaggia, non una strategia di acquisto standard.



# Express

La consegna "entro domani" è comoda, ma costringe i corrieri a viaggiare con furgoni non sempre pieni per rispettare i tempi stretti. Se non hai un'urgenza reale, scegli la spedizione standard. Permette una logistica più efficiente e meno viaggi a vuoto.

**Lo sapevi?** Scegliere un punto di ritiro invece della consegna a casa può ridurre le emissioni di CO2 legate al trasporto fino al 30%. Un piccolo gesto per te, un grande respiro per la città.

# GLI STRUMENTI DI CASA DEL CONSUMATORE



**Casa del  
Consumatore**

Anche con tutta l'attenzione del mondo, a volte serve il parere di un esperto. Per fortuna, l'associazione **Casa del Consumatore** mette a disposizione dei cittadini alcuni strumenti gratuiti ed efficaci per navigare a colpo sicuro.



## VerificaSito

IL SEMAFORO DEGLI ECOMMERCE

Hai trovato un negozio online che non conosci e non sai se fidarti? Prima di inserire i dati della carta, usa lo strumento **VerificaSito**.

**Come funziona:** inserisci l'indirizzo (URL) del negozio e il sistema analizzerà diversi parametri tecnici e segnalazioni per dirti se quel sito è "bollato" come sospetto o se sembra pulito. È come avere un esperto di sicurezza informatica sempre al tuo fianco.



## ShoppingVerify

CONDIVIDI E RISOLVI

Non tutte le recensioni che leggi online sono affidabili.

**ShoppingVerify** è la piattaforma indipendente dove i consumatori raccontano le loro esperienze d'acquisto.

**Perché usarlo:** A differenza di altri siti, qui le recensioni sono monitorate per evitare falsi commenti entusiasti creati dai venditori stessi. È il posto perfetto per capire se quel negozio "troppo economico" consegna davvero la merce.



## ConciliaShopping

RISOLVI IL RECLAMO

E se le cose vanno male? Se il prodotto non arriva, è rotto o il venditore sparisce e non vuole rimborsarti? Non devi per forza finire in tribunale.

**Il servizio Concilia Shopping** è lo sportello di conciliazione paritetica di Casa del Consumatore. In pratica, degli esperti si mettono in contatto con l'e-commerce per risolvere la controversia in modo amichevole, veloce e soprattutto gratuito. È la via più semplice per far valere i tuoi diritti senza stress e senza avvocati.

# Mai più acquisti rischiosi!



Iniziativa Competenze Digitali Lombardia finanziata dal  
Fondo MIMIT per i consumatori - anno 2024