

### **Black Friday Online\_MDC FVG: Come fare per tutelarsi dalle insidie!**

Il Black Friday Online può offrire reali occasioni di sconto, ma nascondere anche possibili truffe per prodotti a **prezzi apparentemente imperdibili**. Ecco i consigli per tutelarsi ed acquistare in maniera **sicura e consapevole**.

Chi non si è mai imbattuto in un negozio online che **vende un'infinità di prodotti appartenenti ad una altrettanta infinità di categorie a prezzi incredibilmente bassi e con disponibilità illimitate?** Nel peggiore dei casi ci si è imbattuti in un **fake shop**, dal quale ci si vedrà consegnare un prodotto scadente o proprio nulla. Oppure è possibile che si tratti di siti che praticano il cosiddetto **dropshipping**, ossia un modello di vendita con il quale il venditore vende un prodotto ad un utente finale, senza però **possederlo materialmente nel proprio magazzino**.

La pratica di per sé è **lecita**, ma spesso comporta **svantaggi per i clienti**. Infatti, i prodotti solitamente provengono dall'Estremo Oriente, con ritardi nei tempi di consegna e complicazioni in caso di reso o dell'esercizio della garanzia legale. Inoltre, tali prodotti non sempre rispettano gli standard europei di sicurezza.

Attenzione anche ai **dark patterns**: una tattica molto diffusa nel mondo digitale, che utilizza nei siti web **messaggi del tipo "quasi esaurito"**, "dieci altre persone hanno scelto questo prodotto" o **"rimangono solo 3 articoli"**. Strategie di marketing che mirano a influenzare le scelte del Consumatore, spingendolo ad effettuare un acquisto sbrigativo e non consapevole!. È essenziale riconoscere queste pratiche, che sono considerate **scorrette**, non lasciarsi convincere dalla pressione e prendersi tutto il tempo necessario per verificare che si tratti effettivamente di una ottima commissione!.

**Il Segretario MDC FVG, Dino Durì, invita i Consumatori incappati nella consegna di prodotti non conformi, difettosi, danneggiati, non corrispondenti all'ordine di acquisto "online", mancata assistenza post-vendita, a segnalarli a [sportello-sos-consumer@mdc.fvg.it](mailto:sportello-sos-consumer@mdc.fvg.it) o al numero verde 800-324.520, per poter ricevere assistenza e supporto nelle azioni di rivalsa da esperire nei confronti dei Venditori.**

Allegato: *Vademecum pratico*



### Black Friday Online, garanzia e diritto al ripensamento

Che si tratti del Black Friday Online o di qualsiasi altra promozione si ha il diritto di avere **prodotti che perdurino nel tempo**, anche quando si acquista in forte sconto. Infatti, i prodotti acquistati nell'UE sono comunque sempre coperti dalla **garanzia legale di conformità**: questo significa, ad esempio, che lo smartphone acquistato con il 50% di sconto non potrà durare la metà del tempo e se dovesse risultare difettoso entro due anni dall'acquisto, si ha il diritto di **ottenere la riparazione, la sostituzione o il rimborso**.

Da ricordare, inoltre, che se alla consegna ci si accorge che il prodotto acquistato non è quello desiderato ci si può avvalere del **diritto di recesso**, comunicando per iscritto al venditore la volontà di restituire il prodotto **entro 14 giorni**, senza dover fornire una motivazione. Tuttavia, è importante fare attenzione: il **diritto di ripensamento è escluso dalla legge per alcuni prodotti o servizi**, come, per esempio, viaggi prenotati online, beni deperibili (come il cibo) e articoli personalizzati (come un mobile su misura).

### Attenzione ai metodi di pagamento

I Negozi Online hanno la libertà di **scegliere i metodi di pagamento da mettere a disposizione dei loro clienti**. Attenzione, però, a quelli che ne accettano solo alcuni o, che pur offrendo diverse modalità di pagamento inducono ad effettuare i pagamenti con bonifico bancario, per mezzo di sconti o giustificando la limitazione con momentanei malfunzionamenti: potrebbe trattarsi di **venditori poco affidabili**.

Inoltre è meglio **evitare siti che applicano spese aggiuntive** per pagare con carta di credito, bonifico o addebito diretto SEPA: la legislazione europea vieta l'applicazione di commissioni.

Per tutelarsi è preferibile **optare per il pagamento con carta di credito**. Vi è così la possibilità di annullare transazioni non autorizzate o autorizzate per importi differenti, attraverso la procedura di **chargeback**, evitando preoccupazioni legate a truffe o addebiti errati. Alcune carte di credito prevedono, inoltre, **tutele aggiuntive per chi acquista**, come il rimborso in caso di mancata consegna o di prodotto difettoso. Pertanto, se il problema non si risolve direttamente con il venditore, si può contattare l'istituto emittente della carta di credito e verificare la possibilità di ottenere un rimborso.

Si raccomanda – in primo luogo – di **diffidare da chi ci contatta tramite email, sms** per chiederci **informazioni personali con un senso di pericolo o di urgenza imminente**, creando ad hoc storie inventate, con l'obiettivo di indurci a cadere nella trappola dei criminali informatici. È importante difendersi non **rispondendo ad alcun messaggio** e non cliccando sui link allegati ai messaggi. **Nessuna banca infatti invierebbe un messaggio tramite smartphone** per aggiornare le informazioni del conto o modificare il Pin di accesso allo stesso.

# Movimento Difesa del Cittadino FVG

## Sportello SOS Consumer

Stesso discorso per i **messaggi dei pacchi in spedizione**: nessuna ditta di distribuzione invierà messaggi da numeri sconosciuti o anonimi senza indicare numeri di spedizione e numeri di ordini.

È bene, inoltre, **tenere un approccio cauto**, verificando il numero o l'indirizzo da cui provengono le richieste e il contenuto delle email e **non condividere mai alcun dato personale al telefono**, anche quando la persona che ci rassicura dall'altra parte del telefono ci sembra affidabile.

Al momento dell'acquisto, inoltre, consiglia di **dare priorità a siti web certificati** e di verificare che il sito sia protetto dalla raffigurazione del **lucchetto accanto il link della pagina visitata e dal certificato Https**, l'esistenza del negozio fisico, il numero di p.iva o di codice fiscale, della sede legale.

### Non perdere di vista la salute dell'ambiente

L'ultimo consiglio riguarda la **tutela ambientale**: il Black Friday Online spesso ci spinge ad un **modello di consumo "usa e getta"**, contribuendo all'incremento delle emissioni di **CO2** dovute alle spedizioni online. In altre parole, **è un periodo nero per l'ambiente**. Lasciare nei magazzini i prodotti di cui non si ha bisogno è una vittoria per l'ambiente e per il portafoglio!!.

