



## Shopping on-line: I Consigli di Cittadinanzattiva per acquistare in sicurezza

### Prima dell'acquisto online

- 1) Scegli sempre piattaforme di e-commerce protette da sistemi di sicurezza internazionali: li riconosci dal simbolo di un lucchetto chiuso nella barra di indirizzo;
- 2) Attento ai contatti indicati sulla piattaforma di e-commerce: prima di procedere all'acquisto verifica che i contatti indicati siano attivi, e diffida quando l'unico riferimento utile è dato da un numero di cellulare;
- 3) Cerca tutte le informazioni possibili sul sito dove intendi effettuare l'acquisto compreso il nominativo del titolare del sito: è possibile sia stato nominato in qualche forum come truffatore;
- 4) Verifica che le condizioni di vendita e la descrizione dei diritti connessi al post vendita (recesso, garanzia, ecc) siano corrette, e che vi siano tutti i riferimenti normativi aggiornati;
- 5) Ricorda che per gli acquisti on-line puoi esercitare il diritto di ripensamento/recesso comunicandolo entro 14 giorni dalla data di consegna del prodotto;
- 6) Controlla se sono indicate più modalità di pagamento e, in caso di bonifico, accertati che i dati siano a favore dell'azienda e non di una persona fisica;
- 7) Diffida quando il prezzo è troppo conveniente: l'acquisto online non sempre è sinonimo di sconto eccessivo;
- 8) Confronta le varie offerte e non farti prendere dall'ansia dell' "affare imperdibile del momento": cerca anche online maggiori dettagli sulla reputazione del venditore;

### Al momento dell'acquisto online

- 1) Non fornire i tuoi dati personali, indirizzi o numeri di telefono, se non strettamente necessari ai fini dell'acquisto;
- 2) Se la transazione si interrompe e non hai la certezza del buon esito dell'acquisto, invia una lettera –meglio se raccomandata- al venditore e per conoscenza alla tua banca e alla società emittente la carta di credito, segnalando che l'acquisto non è stato effettuato e che non si deve procedere all'addebito;
- 3) Fai uno *screenshot* o stampa sempre la pagina o l'email di conferma dell'acquisto;
- 4) Conserva sempre gli estratti conto della carta di credito e se trovi qualche acquisto sospetto contatta subito la tua banca o l'ente che ha emesso la carta di credito;
- 5) Controlla che il prezzo finale sia comprensivo di spese di spedizione e altri costi aggiuntivi;

## Dopo l'acquisto online

- 1) Se sei stato vittima di una presunta truffa: inoltra subito un reclamo al rivenditore e poi denuncia il fatto alla polizia postale;
- 2) Se scopri che il prodotto è contraffatto: segnalalo subito alla Guardia di finanza competente in materia e alla [Direzione Generale per la Lotta alla Contraffazione](#)
- 3) [Ministero dello Sviluppo Economico-UIBM](#);
- 4) In caso di pratica commerciale scorretta segnalalo all'[Antitrust](#);
- 5) Controlla la data di consegna: eviterai così il rischio che l'acquisto non arrivi in tempo se si tratta di un regalo o venga consegnato in un periodo in cui sei in vacanza;
- 6) Se il prodotto dovesse rivelarsi difettoso o non conforme: ricorda che hai diritto alla garanzia post-vendita entro due anni dalla consegna;
- 7) Invia il tuo reclamo anche a [Cittadinanzattiva](#);
- 8) In caso di disservizi sulla consegna o sulla conformità del prodotto acquistato: **rivolgiti a Cittadinanzattiva** e attiva la [conciliazione Netcomm](#) riservata a problemi legati all'e-commerce.

*Sperando di averti fornito dei consigli utili non ci resta che augurarti buoni acquisti online!*