

SAPER(E)CONSUMARE DEBATE LEAGUE

SCHEDA SINTETICA II GRADO

ACQUISTI ONLINE E PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PANORAMICA DELL'ARGOMENTO

La rivoluzione digitale, che ha trasformato la società contemporanea, permette a ciascun consumatore di effettuare acquisti oltre che in negozi fisici anche online. Questo, da un lato, ha offerto nuove **opportunità** come, ad esempio, quelle di accedere ad una gamma più vasta di prodotti e servizi, compararli più rapidamente o di accedere alle recensioni di precedenti acquirenti, dall'altro, ha esposto i consumatori a nuovi **rischi** legati al fatto che la propria controparte è lontana, non è conosciuta e può presentarsi in modi accattivanti ma non corretti.

Per muoversi in sicurezza, è fondamentale sviluppare **competenze digitali** e conoscere i propri **diritti** al fine di gestire in modo **informato e consapevole** ogni fase del processo d'acquisto e di comprendere se ci si trovi di fronte ad una pratica commerciale scorretta o, persino, ad una truffa.

Le truffe digitali come il **phishing** (via email), **smishing** (via sms) e **vishing** (telefoniche) sono minacce comuni e diffuse che sfruttano **comunicazioni ingannevoli** per rubare dati sensibili, come anche il **pharming**, che reindirizza gli utenti a **siti falsi**. Per difendersi, è essenziale verificare sempre la sicurezza dei siti (https, simbolo del lucchetto) e mantenere aggiornato il proprio software antivirus. Inoltre, è importante riservare particolare attenzione alle comunicazioni mail o via sms che chiedono, ad esempio, di **fornire dati personali, credenziali o che esortano a cliccare su un link**. Ancora, può essere utile soffermarsi sui **dati del venditore** (numero di Partita IVA, sede legale della società, recapiti) o ancora leggere scrupolosamente le **condizioni generali di vendita**.

Proprio per gli specifici rischi che caratterizzano gli acquisti on-line, i consumatori godono di maggiori tutele.

Il diritto all'informazione e quello alla trasparenza, quali strumenti di valutazione critica delle offerte commerciali, rivestono un ruolo preminente all'interno del **Codice del consumo**, testo normativo di riferimento in materia di tutela del consumatore che disciplina i rapporti tra quest'ultimo e il professionista, tracciando un sistema di **diritti e obblighi reciproci**. Ad esempio, è obbligatorio pubblicare una serie di informazioni sui siti e rendere noti al consumatore molti elementi prima di stipulare un contratto ed inoltre per i contratti conclusi a distanza, è previsto il **diritto di recesso** (c.d. "diritto di ripensamento") per i consumatori. Grazie a tale diritto è consentito, entro quattordici giorni, al consumatore di "liberarsi" dal contratto, senza fornire specifiche motivazioni e senza sostenere costi (salvo alcune eccezioni).

Quando si acquista online è importante agire **senza fretta** così come porre attenzione sulle **proposte economiche vantaggiose in misura anomala**.

I diritti dei consumatori possono essere messi a rischio dalle c.d. **pratiche commerciali scorrette**. Secondo il Codice del consumo *"Una pratica commerciale è scorretta se è contraria alla diligenza professionale, ed è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta o del membro medio di un gruppo qualora la pratica commerciale sia diretta a un determinato gruppo di consumatori"*.

In altri termini il professionista non deve alterare con il suo comportamento non diligente la libertà di scelta del consumatore.

Le pratiche commerciali scorrette sono **vietate** dal Codice del consumo e possono assumere la forma della pratica **ingannevole o aggressiva**.

Alcune aziende ricorrono a **pratiche commerciali scorrette** per trarre vantaggio dalle persone che comprano su internet o attraverso i social network. Alcuni esempi di pratiche commerciali scorrette riguardano la **mancata consegna dei prodotti**, ostacoli al diritto di recesso, profilazione dell'utente, utilizzo di sistemi di **dark patterns** (interfacce grafiche ingannevoli), la presenza di **costi nascosti**, l'attivazione di servizi non richiesti, o, ancora, false dichiarazioni di sostenibilità (**greenwashing**). Inoltre, alcune piattaforme usano i dati personali degli utenti come merce di scambio in quella che viene definita **"zero price economy"** (economia basata sui dati).

Tra le pratiche commerciali considerate **in ogni caso ingannevoli** secondo il Codice del consumo si ricordano, ad esempio, quelle consistenti in:

- *“fornire risultati di ricerca in risposta a una ricerca online del consumatore senza che sia chiaramente indicato ogni eventuale annuncio pubblicitario a pagamento o pagamento specifico per ottenere una classificazione migliore dei prodotti all'interno di tali risultati”;*
- *“indicare che le recensioni di un prodotto sono inviate da consumatori che hanno effettivamente utilizzato o acquistato il prodotto senza adottare misure ragionevoli e proporzionate per verificare che le recensioni provengano da tali consumatori”;*
- *“inviare, o incaricare un'altra persona giuridica o fisica di inviare, recensioni di consumatori false o falsi apprezzamenti o di fornire false informazioni in merito a recensioni di consumatori o ad apprezzamenti sui media sociali, al fine di promuovere prodotti”.*

Ulteriori rischi sono connessi, inoltre, all'**obsolescenza programmata**: una strategia in cui i produttori progettano **dispositivi con una durata limitata** per spingere i consumatori a **sostituirli più spesso**. Questa pratica, eticamente discutibile, ha un **forte impatto ambientale**. Per contrastare questo fenomeno in questi anni è stato promosso sempre di più **il diritto alla riparazione** per i consumatori.

Nella lotta alle pratiche commerciali **scorrette l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)** riveste un ruolo centrale non soltanto in una prospettiva nazionale ma anche nel contesto della cooperazione europea ed internazionale, imponendo sanzioni severe per proteggere i diritti degli utenti e promuovendo scelte consapevoli.

ALCUNE FONTI UTILI

- [La tutela della libertà di scelta nel consumo digitale e i comportamenti non sostenibili \(articolo\)](#)
- [La tutela della libertà di scelta nel consumo digitale e i comportamenti non sostenibili \(webinar\)](#)
- [Pratiche commerciali scorrette online: se le conosci le eviti \(articolo\)](#)
- [Pratiche commerciali scorrette online: se le conosci le eviti \(webinar\)](#)
- [Acquistare online in modo competente \(kit didattico\)](#)
- [Fake shop. Io non ci casco \(kit didattico\)](#)

- [Cos'è il phishing \(contenuto video\)](#)
- [Comprare online o in negozio? Cosa c'è da sapere \(articolo\)](#)
- [Comprare online o in negozio? Cosa c'è da sapere \(webinar\)](#)
- [6 consigli per difendersi dalle truffe](#)

DOMANDE DI RIFLESSIONE

- In che modo le informazioni incomplete, parziali o fuorvianti su prodotti/servizi/brand possono influenzare le decisioni di acquisto?
- In quali rischi possiamo incorrere quando compriamo qualcosa online o in un negozio fisico?
- Quali sono i principali effetti sull'ambiente dell'obsolescenza programmata e come possiamo ridurli?
- Quali sono i vantaggi e i rischi connessi all'uso dell'intelligenza artificiale nel mondo delle recensioni online?