

# La classifica dei siti più sicuri

Oltre 100 siti valutati su informazioni, resi, rimborsi e spese. Risultati positivi, con qualche "magagna". È un mondo che cambia, tra nuove abitudini e normative.

di Stefania Villa



Il 2020 è stato un anno rivoluzionario, su più fronti: e quello dell'e-commerce è sicuramente uno di questi. L'emergenza sanitaria ha dato un'accelerata ai nostri consumi online e alle evoluzioni del settore, in cui - inoltre - c'è anche un certo fermento normativo. Tra i tanti cambiamenti, una cosa resta sempre: i diritti di chi fa acquisti.

Come ogni anno, la nostra indagine sull'affidabilità degli eshop verifica la correttezza dei siti principali, di cui presentiamo i migliori e peggiori qui a fianco, con alcuni dettagli (pubblichiamo la valutazione solo sui venditori diretti; quella sui marketplace, che ospitano venditori terzi, è in corso nel momento in cui scriviamo: sul nostro sito troverete i risultati di tutti i 130 siti valutati).

### Un'indagine a tutto campo

Il giudizio è calcolato con un punteggio da 0 a 100, a cui corrispondono le stellette, da una (pessimo) a cinque (ottimo), ed è il risultato di due elementi: la valutazione tecnica degli esperti di Altroconsumo e l'esperienza degli utenti intervistati. La prima passa al vaglio più aspetti: la completezza delle informazioni su venditore e prodotto, le condizioni di vendita, la garanzia, l'assenza di clausole sfavorevoli (come limitazioni al diritto di recesso e rimborso), le modalità di pagamento, i servizi di consegna e l'assistenza post-vendita.

Quanto al secondo criterio di giudizio - la soddisfazione degli eshopper - abbiamo chiesto a 11.865 persone (intervistate a novembre 2019) di giudicare i siti utilizzati rispetto a chiarezza, eventuali problemi con pagamenti, ricezione dei prodotti, tempi di consegna, resi e rimborsi. I risultati, nel complesso, sono positivi, con la maggior parte dei siti che supera la soglia della sufficienza (tre stelle).

«Da qualche anno a questa parte notiamo effettivamente una maggior attenzione a quanto prevede il Codice del consumo e alle esigenze degli utenti, e questo vale non solo per i siti maggiori, ma anche per i minori» dice Monica Valente, esperta del Dipartimento Economico-giuridico di Altroconsumo. «Discorso a parte meritano i siti extra-Ue, perché generalmente ▶

## I primi cinque: 5 stelle (ottimo)

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

★★★★★

Condizioni di vendita chiare, senza clausole penalizzanti. Il servizio di ritiro Raee (apparecchi elettrici ed elettronici) è ben organizzato.

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

★★★★★

Oltre a non presentare grossi problemi nelle condizioni di vendita, il servizio clienti è facilmente raggiungibile, grazie al numero verde messo a disposizione.

[hp.com/ItalyStore](http://hp.com/ItalyStore)

★★★★★

Lo store online del colosso dell'informatica HP non applica commissioni su alcun sistema di pagamento accettato dal sito.

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

★★★★★

Le condizioni di vendita di questo eshop di vini non contengono neanche una clausola vessatoria (cioè a sfavore o contraria ai diritti del consumatore).

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

★★★★★

Oltre alla chiarezza generale, in questo sito di prodotti per animali c'è di positivo che i prodotti sono sempre ben descritti e corredati da immagini.

[www.newbabyland.com](http://www.newbabyland.com)

★★

Non mette a disposizione il modulo standard per esercitare il recesso e l'informativa sulla privacy non è completa.

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

★★

Manca l'avviso sull'utilizzo dei cookies in homepage e l'iscrizione alla newsletter è già preimpostata.

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

★★

Non mette a disposizione vere e proprie condizioni di vendita e applica commissioni aggiuntive sui pagamenti in contrassegno.

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

★★

In fase d'ordine non viene indicata una data di consegna e viene indicato un termine sbagliato entro cui esercitare il diritto di recesso.

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

★★

Questo sito vende in particolare smartphone: all'ordine non indica né le modalità di spedizione né un data di consegna.

## Gli ultimi cinque: 2 stelle (insufficiente)

Risultati in base all'analisi dei siti e del grado di soddisfazione degli utenti intervistati (settembre 2020). I giudizi vanno da una (pessimo) a cinque (ottimo) stelle.

Risultati completi su [www.altroconsumo.it/negozi-online](http://www.altroconsumo.it/negozi-online)

## SI COMPRA DI PIÙ SUL WEB ANCHE DOPO L'EMERGENZA?



L'indagine statistica è stata svolta durante il mese di settembre 2020, su un campione di consumatori (860 risposte valide) distribuito come la popolazione generale italiana per quanto riguarda sesso, età ed area geografica.

### I NOSTRI CONSIGLI

## Come fare acquisti sicuri

Se vuoi acquistare da un sito che non abbiamo testato, puoi seguire questi criteri per capire se è affidabile oppure no.

#### INFORMATI SUL SITO

Fai una ricerca su Google o consulta qualche forum per capire se altri consumatori hanno avuto problemi. Meglio diffidare di prodotti venduti a prezzi troppo bassi da siti con testi solo in inglese, con tanti errori di grammatica o strafalcioni grossolani: potrebbe essere frutto di una traduzione automatica, indice di scarsa serietà. Il sito deve permettere di identificare e contattare il venditore: partita Iva, numero di telefono, indirizzo e così via.

#### GARANZIA, RECESSO E RIMBORSO

Le condizioni di vendita sul sito devono contenere indicazioni chiare su condizioni, termini e procedura per esercitare il diritto di recesso, con

un modulo tipo. Recesso e rimborso vanno eseguiti entro 14 giorni, comprendendo i costi di spedizione per la restituzione del prodotto (a meno che non sia indicato sul sito che sono a carico del consumatore). La garanzia per difetti di conformità vale due anni dalla consegna e deve essere chiaramente indicata.

#### MODALITÀ E TEMPI DI CONSEGNA

Deve essere indicato il termine entro cui il sito si impegna a consegnare il prodotto che, in tutti i casi, non può superare i 30 giorni dall'acquisto. Oltre i 30 giorni si può richiedere indietro quanto pagato. Se il venditore non risponde, blocca il pagamento tramite la banca o l'istituto che ha emesso la carta di credito.

► non applicano la normativa europea - spiega - ma politiche di reso e garanzia da loro predisposte». È il caso, ad esempio, di Light in the box e Bangood, siti nella parte bassa della classifica, entrambi di nazionalità cinese: il primo, ad esempio, non rimborsa le spese di spedizione per il recesso; il secondo, in caso di difetti, garantisce solo la riparazione del prodotto e non la sostituzione a scelta del consumatore, come invece dovrebbe essere secondo la normativa Ue. «Quanto ai marketplace, sono sempre più presenti sul mercato e così anche nelle nostre valutazioni: stiamo analizzando piattaforme note come Ebay, ma anche l'italiano ManoMano e le extra Ue Wish e Vova, i cinesi Aliexpress, Joom, Gearbest. In questi casi la soddisfazione degli utenti varia - prosegue l'esperta - mentre la nostra analisi tecnica è abbastanza critica: queste piattaforme, in caso di problemi, generalmente declinano qualsiasi responsabilità sul venditore terzo e se quest'ultimo non è serio, il consumatore rimane senza tutele».

Eppure i marketplace sono una risorsa importante per il mercato online e per la ripresa dei consumi. «Permettono anche ai negozi più piccoli, che non hanno un sito, di vendere online. Per questo auspichiamo che diventino sempre più virtuosi, ad esempio offrendo garanzie aggiuntive agli acquirenti insoddisfatti e gestendo direttamente i reclami, come al momento fa Amazon che, in effetti, da questo punto di vista si comporta piuttosto bene nei confronti degli utenti», conclude Valente.

#### Ecommerce, come si cambia

Oltre alla popolarità dei marketplace, altro cambiamento che registriamo è il boom per il traffico internet di supermercati e farmacie online: nei mesi di lockdown sono stati due dei settori che hanno visto crescere di più il traffico utenti (in particolare i siti della grande distribuzione alimentare - a +250% - secondo il Report E-commerce in Italia 2020 Casaleggio&Associati). Nella pagina a fianco presentiamo i risultati dei supermercati e delle farmacie online valutate, perché chissà che resti

## Covid, boom sul web per supermercati e farmacie: i siti analizzati

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

★★★★★

Le condizioni di vendita di questo mercato agricolo online non contengono neanche una clausola a sfavore o contraria ai diritti dei consumatori.

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

★★★★★

Ha un numero verde per il servizio clienti. Chiare le modalità e i costi di consegna (gratis per chi ha una disabilità, 3,75 euro per gli over 70, invece di 7,90).

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

★★★★★

Mette a disposizione un numero verde per contattare il servizio clienti. Effettua spedizioni gratuite per ordini sopra i 24,90 euro.

[www.efarma.com](http://www.efarma.com)

★★★★★

Spedisce i prodotti in tempi piuttosto celeri, 24/72 ore. Spedizione gratuita per l'importo minimo d'ordine di 19,90 euro.

[www.amicafarmacia.com](http://www.amicafarmacia.com)

★★★★★

Il servizio clienti è raggiungibile tramite un numero verde. Consegna gratuita se la spesa effettuata oltrepassa la cifra di 29,90 euro.

nelle abitudini degli acquirenti fare maggiore uso di questi canali. In generale, l'emergenza ci lascia in eredità una buona percentuale di persone che ha cambiato le sue abitudini quanto ad acquisti online: lo abbiamo visto intervistando gli utenti in un'indagine statistica di cui riportiamo i principali risultati a pagina 10. Da quanto emerge, il 24% fa eshopping più spesso di prima (si sale al 32% tra le donne) e il 6% ha iniziato a comprare online proprio in seguito all'esperienza delle settimane di emergenza (9% tra le donne). Nonostante i ritardi nelle consegne (un problema vissuto dal 29% delle persone), il 70% si dice soddisfatto degli acquisti fatti online durante il lockdown, con picchi più alti (79%) tra chi abita nelle aree rurali del Paese: probabilmente perché, in tempi di restrizioni agli spostamenti, sono proprio i paesini più poveri di offerta commerciale ad aver beneficiato maggiormente della possibilità di fare acquisti online. Abitudini nuove, che resteranno?

### Piccoli negozi e vendita online

Se da un lato l'emergenza ha spinto i consumi online - si stima una crescita più alta di sempre di 4,7 miliardi nel 2020 rispetto al 2019, +26% (Osservatorio B2c Netcomm Politecnico di Milano) - dall'altro ha spinto anche i commercianti a trovare nuove soluzioni, a organizzarsi per affrontare il cambiamento improvviso: di fronte alle nuove esigenze, gli esercizi commerciali hanno cercato di potenziare e adattare i servizi di ordinazione a distanza e consegna; c'è anche chi, per la prima volta, ha iniziato a farlo, scoprendo così nuove modalità di vendita. Che resteranno?



## SEMPRE PIÙ MARKETPLACE, MA SERVONO GARANZIE. NUOVE NORME ANCHE PER TUTELARE I PICCOLI NEGOZI ONLINE

Secondo gli esperti dell'Osservatorio eCommerce B2c Netcomm Politecnico di Milano tutto ciò non si perderà: ai piccoli negozi resteranno gli investimenti in tecnologia, l'ottimizzazione dei processi e la consapevolezza che sia ormai fondamentale associare i due canali, quello fisico e quello online, e le due dimensioni, quella locale del negozio di quartiere e quella globale dei grandi player; può accadere con un sito proprio, affidandosi ad aggregatori o marketplace, a piattaforme per il delivery, a modalità di consegna fondate proprio sull'integrazione tra esperienze online e offline, come il click&collect (ordini online e poi passi a ritirare presso il negozio la spesa pronta).

Nuove strade per rafforzare il ruolo delle comunità locali e integrarsi e non soccombere ai big dell'e-commerce: gli esperti lo chiamano "proximity commerce", commercio di prossimità, e credono che sia la nuova frontiera. Chissà. Nel frattempo osserviamo con piacere i cambiamenti normativi che stanno investendo il settore, anche da questo punto di vista. Siamo partiti due anni fa con il Gpdr, il Regolamento Ue per la protezione dei dati, per poi arrivare alla normativa PSD2 sulla sicurezza dei pagamenti digitali, per infine approdare a nuove tutele proprio in tema marketplace e piattaforme di intermediazione (ad

esempio Amazon, Google, Booking, Airbnb, Tripadvisor...). Lo scorso luglio è entrato in vigore il Regolamento Ue 1150, per promuovere la trasparenza di questi servizi nei confronti dei piccoli esercenti: le piattaforme dovranno inserire nei contratti quali sono i parametri che determinano il posizionamento dei loro prodotti, dei servizi, dei risultati di ricerca e specificare le ragioni per cui gli account degli utenti commerciali possono essere sospesi o in qualche modo limitati. A gennaio 2020 sono state varate dall'Unione europea altre regole sul tema (da attuare in due anni): dovrà essere chiaro se i prodotti sono venduti da un commerciante o da un privato, non si potranno applicare riduzioni di prezzo ingannevoli e saranno vietate le recensioni false. Bene: garantire trasparenza ed equità ai commercianti che si affideranno sempre più a queste piattaforme, permettendo una sana concorrenza, non può che avere ripercussioni positive, anche sui diritti di tutti gli utenti finali. ■

### PER SAPERNE DI PIÙ

Oltre ai risultati su tutti i siti valutati, trovi anche le informazioni sulla metodologia, con la possibilità di fare una ricerca in base al nome del sito o alla categoria merceologica che ti interessa. Vai su: [www.altroconsumo.it/negozi-online](http://www.altroconsumo.it/negozi-online)