

E se il regalo di Natale lo comperassimo online? Attraverso la rete si compra di tutto: dalla frutta fresca alle automobili. Spesso risparmiando tempo e denaro. Meglio però usare qualche precauzione. E informarsi bene.

di **Matteo Rizzoli**

## Babbo Natale arriva con Internet

**S**empre più gente, in molti paesi del mondo, si rivolge ad internet per informarsi sui prodotti, per confrontare i prezzi, per cercare le alternative nell'usato, per cercare la migliore offerta, per acquistare una varietà di prodotti incredibile. Attraverso la rete ormai si può comperare di tutto: dalla frutta fresca alle automobili. L'e-commerce è in pieno boom. Ma non è per tutti. Tra paura delle truffe e scarsa conoscenza dell'informatica, ancora solo una minoranza degli italiani può accedere a questo strumento. E poi è giusto porsi domande sull'eticità dello strumento.

**Il commercio elettronico.** Il commercio online è in crescita costante da diversi anni. In Italia, nel 2004 sono stati fatti acquisti per il valore di 2 miliardi di euro con una crescita del 68 per cento rispetto all'anno precedente; anche il 2005 si appresta a diventare un anno record per questo comparto. Il nostro paese, come spesso accade, langue nelle posizioni basse della classifica internazionale per quanto riguarda la percentuale di acquisti online: in Inghilterra, ad esempio, ormai più del 5 per cento degli acquisti fatti dai consumatori avvengono su internet.

**Che cos'è il commercio elettronico?** Il commercio elettronico è solo un modo un po' innovativo di fare cose assoluta-

mente comuni: acquistare online significa semplicemente rivolgersi ad un venditore che invece di avere una vetrina tradizionale, espone i propri prodotti su internet e lì li vende.

Certo cambiano molte cose: come il rapporto con la merce, che non si può toccare; o il rapporto con il negoziante, con cui non si può parlare e trattare; o il metodo di pagamento, non più contanti, ma carte di credito o altri meccanismi; e cambia la consegna: se prima potevo tornare a casa con la merce sottobraccio, nel mondo virtuale devo aspettare l'arrivo dello spedizioniere. A molti potrà sembrare un modo un

tore e il compratore è quella linguistica. Ma quali sono i settori più gettonati? Distinguiamo tra beni e servizi. La distinzione è importante. Infatti nel primo caso avremo la necessità di spostare fisicamente un bene dai magazzini dell'azienda alla buca delle lettere del consumatore ed è facile capire come questa operazione si complichino al crescere della distanza tra il luogo di partenza e quello di destinazione (pensiamo solo ai costi di trasporto e alle tariffe doganali).

Per quanto riguarda i servizi o i beni immateriali invece, tutto avviene alla velocità e con la facilità tipica di internet: così si possono



**Non solo le grandi aziende possono competere su internet. Internet permette di dare visibilità anche a quei prodotti di nicchia, che noi consideriamo virtuosi perché poco inquinanti o prodotti in maniera sostenibile e con pratiche solidali, che altrimenti rimarrebbero sconosciute ai più. Si tratta di utilizzare questo strumento con il consueto buon senso. Anche con il commercio elettronico possiamo e dobbiamo informarci sulla provenienza e sulle pratiche con cui sono stati prodotti i beni di cui ci serviamo.**

po' deprimente di acquistare. Ma ha i suoi vantaggi, e la forte crescita del settore è lì a testimoniare.

**Che cosa si compera online?** Ormai su internet si può acquistare di tutto. Sia le grandi catene di distribuzione sia i piccoli artigiani che producono prodotti di nicchia, hanno scoperto che internet è il modo più economico ed efficace per farsi conoscere dal maggior numero di consumatori. La vetrina virtuale infatti è distante dalle altre solo il tempo di digitare un indirizzo e l'unica barriera che si frappa tra il vendi-

acquistare biglietti aerei, ricaricare i cellulari, scommettere in un casinò, iscriversi ai club.

I beni materiali che più spesso vengono acquistati online sono solitamente beni standardizzati, delle cui caratteristiche si può essere certi anche senza poter ispezionare la merce come si potrebbe fare in un negozio normale; in questa categoria rientrano ad esempio la musica ed i libri, i prodotti di elettronica quali le macchine fotografiche, i computer o i telefonini e così via. Un'altra caratteristica tipica è il valore,

segue a pag. 20

continua da pag. 19

mediamente alto della merce. Infatti, mentre il negoziante del piano terra paga un prezzo unitario per il trasporto di molti pezzi dello stesso prodotto, il consumatore del piano di sopra dovrà accollarsi una spesa di trasporto alta per avere un solo bene. Così, se al commerciante conviene pagare 30 euro per avere 100 confezioni di pasta di 1 euro di valore ciascuna, al consumatore non converrà affrontare la stessa spesa per averne solo una. Ma se il bene in questione è una stampante laser da 300 euro (a cui vanno aggiunti certo i 30 euro di spedizione, ma che sotto casa potrebbe costare 400 euro), il vantaggio comincia ad essere rilevante. E non è un caso che uno dei settori che sta letteralmente spopolando su internet, soprattutto negli Stati Uniti, è quello delle auto usate. Mentre infatti con i tradizionali saloni dell'usato ci si doveva limitare a scegliere tra le auto disponibili nel singolo negozio, attraverso Internet si ha a disposizione praticamente tutta la gamma delle possibili vetture e si può scegliere in una varietà maggiore. Per quanto riguarda le autovetture nuove invece, la maggior parte degli acquisti avviene ancora attraverso le concessionarie tradizionali. Questo è certamente spiegabile con il fatto che in ogni caso un nuovo acquirente vuole anche un punto di riferimento per quanto riguarda la manutenzione, i ricambi ed i tagliandi, cosa non praticabile nella realtà virtuale della rete. Si assiste però a un fenomeno interessante: molte persone che si presentano nei negozi si sono già ampiamente informate in rete, così arrivano sapendo già tutto del prodotto, incluso il prezzo praticato dai rivali: un vantaggio per il consumatore, nella fase della trattativa. Un'altra interazione interessante che si ha tra i negozi virtuali e quelli reali avviene quando le persone si informano su un prodotto, poi vanno a provarlo in negozio ed infine tornano online per comperarlo. Se da una parte questo può dare fastidio a molti commercianti, dall'altra alcune aziende si adattano e cominciano a strutturare i propri negozi come delle grandi vetrine dove i clienti possono provare la merce senza acquistarla, oppure allineando i prezzi "virtuali" a quelli reali.

**Ma chi acquista online?** Se una volta ad acquistare online erano solo gli esperti di computer, mano a mano che l'accesso ad internet e la capacità di usare il computer si diffondono nella popolazione, il profilo del consumatore elettronico si allinea a quello del consumatore normale. E così abbiamo sempre più donne e persone anziane che si affacciano sulla rete anche se, soprattutto nel nostro paese, rimane una diffidenza che è radicata nei continui racconti di truffe e

furti che si raccolgono in giro. Internet rimane comunque per molti almeno uno strumento potente per confrontare i prezzi e raccogliere le informazioni.

**Eticità del commercio elettronico.** Le spedizioni dei singoli pacchi di beni da un capo all'altro del pianeta possono avere un impatto considerevole sul traffico e sull'inquinamento; bisogna però anche considerare che il fatto di poter usufruire di molti servizi da casa può consentirci di muoverci di meno, di fare meno file agli sportelli o alle agenzie e dunque di creare meno traffico.

A volte si tende a guardare al commercio elettronico come antitetico rispetto ai circuiti di economia locale e solidale: da una parte le grandi aziende, capaci, attraverso i siti internet, di vendere in tutto il mondo; dall'altra le piccole imprese, i gruppi di acquisto che operano a livello strettamente locale e personale. La realtà è però più complessa. Non è necessariamente vero che solo le grandi aziende possano competere su internet. Tutt'altro. Internet permette di dare visibilità anche a quei prodotti di nicchia, che noi consideriamo virtuosi perché poco inquinanti o prodotti in maniera sostenibile e con pratiche solidali, che altrimenti rimarrebbero sconosciute ai più. Si tratta quindi di utilizzare questo nuovo strumento con il consueto buon senso e con la consapevolezza che anche online, il nostro acquisto equivale ad un voto. Anche con il commercio elettronico possiamo e dobbiamo informarci sulla provenienza (non troppo lontana) e sulle pratiche (sostenibili, eque e solidali) con cui sono stati prodotti i beni di cui ci serviamo.

**Soldi virtuali, pericoli reali?** Nonostante l'enorme crescita del commercio elettronico, molte persone diffidano di questo strumento. Ne hanno paura e temono truffe ed imbrogli. Se è certamente vero che si è esposti a qualche pericolo, è anche utile sapere che sono molti modi di "pagare online" e, con qualche precauzione ed accortezza, si possono fare buoni acquisti in tutta serenità. Innanzitutto i metodi di pagamento.

**La carta di credito.** È il metodo più diffuso e quello forse più temuto. È vero che potenzialmente il numero potrebbe essere rubato ma è anche vero che questo può accadere ben più facilmente al ristorante o al negozio sotto casa. In più, solitamente, i possessori di carte di credito sono assicurati contro gli usi fraudolenti della carta ed anche in caso di furti, la banca copre almeno parte delle spese.

**Le carte prepagate.** Sono una specie di carta di credito che viene caricata con un certo credito, all'esaurimento del quale la carta non è più utile se non si ricarica. Sono ovvi i vantaggi in termini di sicurezza (si può rubare al massimo il credito residuo) e di anonimato.

**Il Bancomat.** Anche se meno diffuso l'uso del bancomat sta prendendo piede. Certo presenta più vantaggi per gli esercenti che per i consumatori in quanto questi ultimi ricevono subito il credito e non si assumono il rischio di eventuali frodi. Infine, in molti casi, si possono effettuare gli acquisti online con metodi più tradizionali quali l'invio dell'ordine per telefono, per fax, il pagamento dei bonifici bancari o i bollettini postali.

## Acquisti più sicuri

**Ecco alcune regole per acquistare on-line senza fare errori ed essere più tranquilli**

**Usate un sistema sicuro.** Non fidatevi di Internet Explorer, il browser della Microsoft. Essendo il browser più diffuso (ed anche quello fatto peggio a detta dei suoi critici) Explorer è il più esposto agli attacchi di malintenzionati. Usate piuttosto le ultime versioni di Firefox ([www.getfirefox.com](http://www.getfirefox.com)). Meglio ancora se usate un computer con un sistema diverso da windows come Linux o il Macintosh.

**Controllate l'affidabilità del sito.** Se siete sicuri della vostra macchina, accertatevi della vostra controparte. Fidatevi dei siti più grandi (quelli con centinaia o migliaia di clienti) e controllate le assicurazioni in materia di sicurezza che vengono proposte.

**Abbiate cura della vostra privacy.** Non lasciate nei siti informazioni personali come indirizzi e numeri bancari almeno che non siate assolutamente certi di chi sia il vostro interlocutore. Diffidate specialmente delle email che vi richiedono l'invio di questo tipo di dati.

**Tenete traccia dei vostri acquisti e controllate l'e-mail.** Segnatevi le transazioni almeno fino a quando il trasferimento dal vostro conto è ultimato e la merce è arrivata in buone condizioni. Controllate la vostra casella di posta elettronica, perché i commercianti potrebbero inviare delle informazioni circa ritardi o cambiamenti per quanto riguarda la consegna dei beni acquistati

**Controllate sempre l'estratto conto** e confrontatelo con le tracce dei pagamenti effettuati.