



UNC
CONSUMATORI.IT

Shopping on line: i nostri consigli

23 Maggio 2017

“I consumatori stanno diventando sempre più **digitali**? Sembrerebbe proprio di sì a giudicare dai risultati della survey UNC ‘E-commerce: quanto sei digitale?’ secondo cui il **96%** dei partecipanti ha dichiarato di effettuare **acquisti on line**”. E’ quanto si legge in una nota dell’Unione Nazionale Consumatori che prosegue: “L’indagine è stata ideata nell’ambito del progetto ‘**No problem - Assistenza, informazione, incontri con le Associazioni dei consumatori**’, realizzato con i fondi del Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del Decreto del 6 agosto 2015 e, seppur senza valore statistico, traccia un chiaro profilo dei partecipanti nel loro approccio agli acquisti su Internet”.

GUARDA I RISULTATI COMPLETI DELLA SURVEY

Nel dettaglio, su un campione di 528 persone, 96 su 100 hanno dichiarato di comprare on line e alla domanda “Perché?”, **75 su 100** individuano nel **prezzo più basso** la principale discriminante, mentre il 46% ritiene ci sia più scelta, al 42% piace poter leggere i **feedback** di altri utenti prima di procedere all’acquisto e il 35% dichiara di non avere abbastanza tempo per “girare per negozi”.

In merito alla **frequenza degli acquisti**, il 44% ha affermato di affidarsi all’e-commerce una/due volte al mese, il 27% meno di una volta al mese, il 17% una/due volte alla settimana, l’8% quasi mai e il 4% mai.

In cima agli acquisti preferiti dai partecipanti all’indagine, il 58% ha messo al primo posto il **tempo libero** (dai libri ai biglietti per cinema e teatro), il 48% i prodotti tecnologici a pari merito con i servizi; a seguire l’abbigliamento con il 46% delle preferenze e gli oggetti per la casa con il 42%.

In merito alla **modalità di pagamento** utilizzata, al primo posto troviamo ex aequo carta di credito e carta prepagata (indicate da 46 consumatori su 100), mentre Paypal si classifica al secondo posto con il 40% delle preferenze e un 10% sceglie il contrassegno.

Lo studio ha poi indagato su cosa fanno i consumatori prima di procedere all’acquisto: quasi il 70% legge i **feedback** di altri utenti, il 64% guarda più siti possibili per confrontare le offerte e il 55% si informa sui tempi di spedizione e consegna. C’è chi poi fa un giro per negozi per verificare quali sono i prezzi negli store fisici (15% delle risposte) e chi non ci pensa su due volte: se trova un prodotto che gli piace a un prezzo che crede conveniente lo acquista e basta (15% delle preferenze).

In merito alla **sicurezza e alla garanzia post vendita**, l'83% sa che un lucchetto chiuso verde accanto all'indirizzo del sito vuol dire che il sito è sicuro e il 77% sa che ha 14 giorni di tempo per rispedire il prodotto al venditore e riavere i soldi indietro se non lo soddisfa, mentre c'è ancora un 19% che ritiene di avere a disposizione solo 8 giorni e un 2% che pensa che dopo l'acquisto non può più fare niente, dato che ormai l'ha effettuato!

“I risultati emersi -dichiara l'avv. Massimiliano Dona, presidente dell'UNC- evidenziano come l'e-commerce si stia **man mano facendo strada** nelle nostre abitudini di consumo, tanto da diventare per alcuni il luogo preferito dove effettuare gli acquisti. E' inoltre un dato positivo -prosegue Dona- quello per cui più dell'80% dei partecipanti sa come capire se il sito che sta visitando è sicuro, il 70% legge le esperienze fatte già da altri (quale migliore prova di **sicurezza e affidabilità?**) e quasi l'80% è a conoscenza del diritto di recesso di 14 giorni per rimandare al mittente il prodotto, a dimostrazione dell'efficacia del nostro **costante lavoro di educazione** e informazione ai consumatori.

“Il nostro obiettivo -conclude Massimiliano Dona- è continuare su questa strada con il massimo impegno affinché anche chi non ha ancora le idee chiare sull'e-commerce accresca le sue conoscenze e, senza demonizzarlo né ignorandone i rischi, impari a sfruttare a pieno le enormi **potenzialità del web**”.

LEGGI I NOSTRI CONSIGLI SULL'E-COMMERCE

GUARDA I RISULTATI COMPLETI DELLA SURVEY

HAI BISOGNO DI AIUTO IN TEMA DI E-COMMERCE? CONTATTACI ALLO SPORTELLLO DEDICATO

Autore: Sonia Galardo

Data: 24 maggio 2017