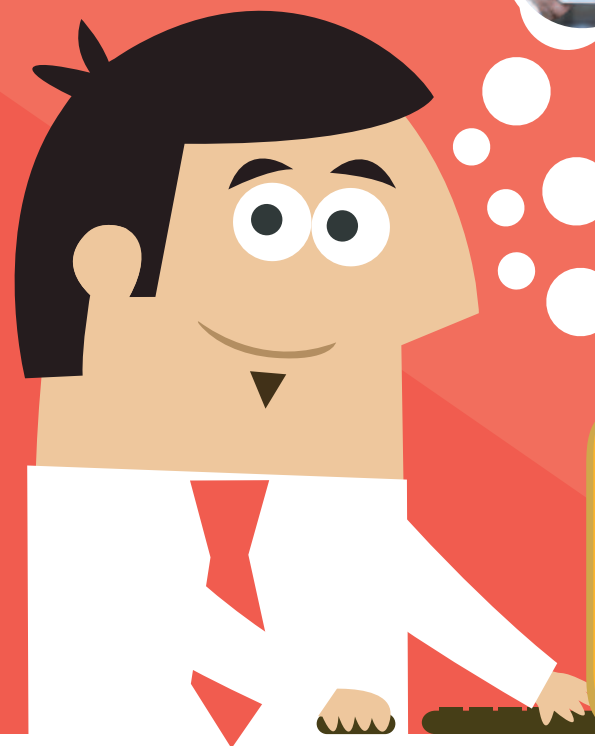




COMPRAVENDITA ON-LINE DELL'USATO

Guida agli acquisti sicuri

Acquistare o vendere prodotti di **seconda mano** è alla portata di tutti con gli **annunci on-line**.
Come riconoscere il vero affare?
Seguendo questi **consigli pratici** raccolti dall'**Unione Nazionale Consumatori**



UNC
CONSUMATORI.IT





Il bello degli acquisti di seconda mano



AVV. MASSIMILIANO DONA

Presidente Unione Nazionale Consumatori
www.consumatori.it

La *second hand economy* genera un volume di affari di 21 miliardi di euro, cioè l'1,2% del PIL italiano*, di cui 9,3 miliardi online



Acquistare o vendere **on-line** non è mai stato così facile! La diffusione della tecnologia (anche quella "portatile" che ci segue ovunque grazie allo **smartphone**) ha moltiplicato la possibilità di contattare venditori (o possibili acquirenti) in tutta Italia.

La diffusione delle **piattaforme di annunci** ha fatto il resto favorendo il fenomeno della cosiddetta *second hand economy* (gli affari di **seconda mano**). Solo nel corso del 2017 il 42% degli italiani ha comprato o venduto un prodotto usato on-line: in particolare 1 venditore su 2 lo ha fatto per dare una seconda vita agli oggetti che non usa più o per lasciare spazio ad altri acquisti*.

Quale che sia la motivazione, sembra che ognuno di noi disponga potenzialmente di un "**tesoretto**" di 1.030 euro in casa, che potrebbe guadagnare liberandosi del superfluo e contribuendo in maniera attiva alla valorizzazione dei **prodotti** evitando che questi diventino **rifiuti**.

Questa è senz'altro una buona motivazione, ma non l'unica. Pensiamo alla possibilità di testare un certo tipo di oggetto (magari una racchetta per imparare a giocare a tennis, gli stivali per andare a cavallo, etc.), senza un eccessivo investimento. E per ultimo (ma questo è carattere comune più in generale dell'**e-commerce**) la possibilità di avvalersi delle **recensioni** che possiamo condividere on-line.

Ma perché gli acquisti di seconda mano restino una bella esperienza è necessario quel minimo di consapevolezza per "fiutare" **il vero affare**, evitare truffe e raggiri, saper utilizzare il corretto strumento di **pagamento**. Ecco perché l'**Unione Nazionale Consumatori** ha deciso di elaborare con **Polizia Postale e delle Comunicazioni** in collaborazione con **Subito**, questa pratica Guida ricca di consigli utili.

*Osservatorio Second Hand Economy 2017 di Doxa per Subito



2





Piattaforme di annunci on-line

come orientarsi

Lucia da Benevento ci ha segnalato che ha acquistato un accessorio per la macchina fotografica, scegliendo tra gli annunci, ma il prodotto arrivato era completamente diverso: ha risolto grazie all'intervento dell'Unione Nazionale Consumatori

Cos'è importante sapere quando si acquista on-line da un privato?

In genere siamo portati ad acquistare beni usati per **risparmiare**, ma non bisogna rinunciare alla **sicurezza**: è importante scegliere tra gli annunci con maggiori dettagli, **contattare il venditore** per approfondire o concordare il prezzo prima di finalizzare l'acquisto. Potremmo dire che tanto più l'annuncio è completo, tanto più è affidabile perché **le informazioni** servono per valutare se si tratta davvero di un "affare". Ed è importante sapere che è vietato diffondere informazioni non veritiere.

Quanto è importante la scelta delle piattaforme di annunci?

Lucchetto verde e URL che comincia per HTTPS, dove la S sta proprio a indicare Sicuro, sono due elementi importanti. Il primo indica che il sito è dotato di un certificato e che i dati che passano tra l'utente e il sito vengono criptati e sono leggibili solo dal server su cui è installato il certificato. Per questo, è bene inserire i propri dati solo se siamo sicuri dell'**autenticità** del sito (a volte il nome vero da quello falso possono distinguersi per un solo carattere) e se ciò che il sito offre non desta in noi dei sospetti. Preferite piattaforme conosciute e affidabili, per vendere e comprare in sicurezza.

Quali garanzie per i nostri acquisti?

Quando la compravendita è tra privati, per la garanzia non bisogna far riferimento al Codice del Consumo bensì al Codice Civile e alle norme per i **prodotti difettosi**: solo un vizio che renda impossibile l'uso del bene può dar luogo a una tutela. L'acquirente deve denunciare il difetto al venditore **entro 8 giorni** dalla sua scoperta con raccomandata a.r. in cui chiede il rimborso. Per fare una causa il termine è di un anno dal momento in cui ha ricevuto l'oggetto.

Esiste il diritto di recesso nell'acquisto tra privati?

Nel caso in cui si acquisti da un altro privato, sia che si tratti di un oggetto nuovo che usato, non è possibile esercitare il diritto di recesso. Questo infatti è previsto solo nelle vendite in cui una delle due parti è un "**professionista**" (cioè commerciante) e l'altra un consumatore che acquisti l'oggetto per un uso privato, come ad esempio quando l'oggetto serve in casa o in famiglia.



3





Cosa troviamo nel mercato dell'usato on-line

Auto e moto

La compravendita di **veicoli usati** è al **primo posto** come volume di affari nel mercato on-line. Il vantaggio della compravendita tra privati è poter ottenere un prezzo migliore, **contrattando** direttamente con il venditore. Inoltre, online si trovano spesso ricambi e accessori, nuovi o usati, a prezzi convenienti. Acquistare una moto o un'auto è una scelta importante, per questo è opportuno incontrarsi di persona con il venditore, per vedere e provare il veicolo prima di confermare l'acquisto e pagare la caparra.

Casa e persona

Gli oggetti per la casa, (dalla cucina agli oggetti di design) sono tra i più comprati on-line. Quando facciamo un **trasloco** o se decidiamo di cambiare il **divano** o lo stile di arredamento, possiamo pubblicare un annuncio on-line per dare una seconda vita a un oggetto ancora in buono stato, guadagnandoci qualcosa e magari trovando anche chi viene a prenderlo a casa.

Elettronica e prodotti tecnologici

Rivendere apparecchi elettronici usati per comprare il modello più recente può essere utile, così come approfittare del lancio di un nuovo modello per acquistare quello precedente a un prezzo vantaggioso. Attenzione però a verificare sempre con il venditore le **specifiche tecniche** e il codice IMEI (per i telefoni cellulari), per evitare di ritrovarsi poi con un dispositivo obsoleto e non rispondente alle nostre necessità.

Sport & hobby

Quando si inizia a praticare un nuovo sport o decidiamo di cimentarci in un hobby, possiamo avere bisogno degli strumenti "**del mestiere**". Comprarli usati permette di contenere i costi e di sperimentare serenamente una passione che potrebbe anche rivelarsi passeggera. Inoltre, la compravendita on-line potrebbe essere anche l'occasione per incontrare persone con i nostri stessi interessi e riscoprire relazioni di prossimità basate su una comune passione, come succede a circa il 30% degli acquirenti*.

Case per le nostre vacanze

Quando si vuole comprare, vendere o affittare una casa per le vacanze, internet può diventare un alleato fondamentale per ampliare le proprie possibilità di scelta. On-line possiamo confrontare facilmente gli annunci, non solo di appartamenti, ma anche di ville e **case vacanza**. Attenzione però: le piattaforme di compravendita on-line non sono tour operator, quindi è opportuno verificare che chi offre la casa sia un'agenzia immobiliare o un privato affidabile. Chiedete sempre più immagini e informazioni, utili a valutare al meglio la proposta e capire se corrisponde alle vostre esigenze.

Le auto sono molto gettonate nella compravendita tra privati. Nel 2017 gli utenti ne hanno vendute 3 al minuto**



*Osservatorio Second Hand Economy 2017 di Doxa per Subito
**Auto vendute grazie alla piattaforma Subito nel 2017, dato dichiarato dagli utenti



4





Occhio a truffe e raggiri

come difendersi

Claudio da Enna ci ha segnalato che ha acquistato due cellulari a buon prezzo ma dopo il messaggio di conferma gli è stato imposto di effettuare un nuovo acquisto per riceverli: grazie all'intervento dell'Unione Nazionale Consumatori ha ottenuto il rimborso



Quali dati fornire per l'acquisto?

I dati personali sono informazioni preziose che possono rendere identificabile una persona fornendo dettagli strettamente riservati. Per questo è necessario proteggerli se non si è certi al 100% dell'affidabilità della persona con cui siamo in **trattativa**. Ma anche in questo caso, valutiamo bene quali siano i dati veramente utili da fornire al fine di concludere l'affare. Documenti di identità, codice fiscale e numeri di carte di credito, sono dati sensibili che possono essere riutilizzati o sfruttati per scopi illegittimi.

Come stare lontano dalle truffe per l'affitto di case vacanza?

Se siamo noi che intendiamo affittare una casa per le vacanze è consigliabile richiedere un numero di telefono fisso da contattare, altre foto della casa e la sua esatta ubicazione per verificare la corrispondenza con l'annuncio. Se decidiamo di proseguire con la trattativa, ma non possiamo incontrare di persona l'inserzionista per concludere l'accordo e vedere la casa, è opportuno procedere al pagamento della caparra (mai superiore al 20/30%) tramite un metodo di pagamento **tracciabile** come il bonifico bancario o utilizzando Paypal.

Come accertarsi della spedizione del bene acquistato on-line?

Il bello di comprare (e vendere) on-line è poter trovare quello che si desidera più facilmente. Talvolta però il compratore e il venditore sono lontani tra loro e non possono incontrarsi di persona: per aiutare entrambe le parti è consigliabile affidarsi sempre ad un servizio di spedizioni sicure che offra la possibilità di spedire la merce ovunque in Italia con un **controllo di conformità** del contenuto del pacco e di pagare con contrassegno all'arrivo del pacco stesso.

Cos'è il phishing e come difendersi

Il **phishing** è quella tecnica fraudolenta che mira a "**rubare**" dati sensibili per riutilizzarli a scopi illeciti. Occhio alle e-mail in cui ci viene richiesto di fornire dati riservati, in particolare modo con link ad una pagina a noi sconosciuta. Prestiamo attenzione alla grammatica dei testi o alle intestazioni generiche come "Caro Utente" e non clicchiamo mai su link sospetti.



5





Qualche consiglio utile

per l'autodifesa

Un prezzo troppo vantaggioso?

Inutile nascondere, ogni annuncio attira la nostra attenzione se è **vantaggioso** da un punto di vista economico, ma non dobbiamo dimenticarci di analizzare le altre componenti fondamentali di un annuncio, ossia **foto** e descrizione.

Quando **il prezzo** ci sembra troppo conveniente è opportuno confrontarlo con quello indicato in altre offerte simili, perché se differisce di molto potrebbe trattarsi di un annuncio non veritiero.

Come contattare il venditore?

Consigliamo di contattare il venditore utilizzando il servizio di messaggistica o email offerto da alcune piattaforme per poter gestire le nostre trattative nel modo più semplice ed immediato. Al momento di concludere l'affare suggeriamo lo **scambio a mano**, per accertarci che l'oggetto rispetti le caratteristiche descritte nell'annuncio avendo la possibilità, in caso contrario, di rinunciare all'acquisto o trovare un altro accordo con il venditore.

Poche informazioni accompagnano l'annuncio?

Un annuncio affidabile contiene molte **informazioni**, ma se le foto ci sembrano troppo belle per essere vere, è meglio cercarle prima on-line per essere certi che le abbia fatte davvero il venditore. D'altro canto, se il testo dell'annuncio è troppo breve e fornisce poche informazioni, non esitiamo a chiederne altre all'inserzionista. È bene diffidare da chi si dimostra troppo **ansioso** di concludere la vendita mettendoci **fretta**, proponendo forti sconti o fornendo spiegazioni poco chiare.

Quali strumenti di pagamento?

A conclusione di ogni affare, arriva il momento di pagare. Consigliamo sempre di prediligere lo scambio a mano, ma se proprio non fosse possibile incontrarsi, utilizzate e richiedete metodi di pagamento **sicuri e tracciabili**, evitando il trasferimento di denaro o la ricarica di carte prepagate.

Hai dei dubbi sulla foto dell'annuncio? Vai su internet e trascinala in un motore di ricerca per immagini. Questo sistema ti permetterà di capire se sono copiate da altri annunci o da altri siti (e quindi non originali)



6





Parola agli esperti



Marco Valerio Cervellini

Responsabile relazioni esterne, Polizia Postale e delle Comunicazioni

Garantire gli utenti da potenziali rischi connessi ad acquisti sui portali di annunci on-line è una grande sfida che perseguiamo come Polizia Postale anche grazie alle segnalazioni dei consumatori. Limitare i reati informatici è possibile innanzitutto seguendo regole specifiche di autotutela che consentono di ridurre al minimo il rischio di ritrovarsi vittime di truffe. A cominciare dalla scelta di siti certificati che è decisiva: anche per questo non bisogna accettare l'invito a "uscire" dalla piattaforma per evitare di cadere nella trappola dei maleintenzionati. C'è poi il tema dei pagamenti per i quali è consigliabile l'uso di carte o altri strumenti tracciabili. Insomma, per il nostro operato resta fondamentale il contributo dei cittadini con i loro comportamenti e con le segnalazioni di eventuali pratiche scorrette.



Raffaele Barberio

Presidente Privacy Italia

Compravendita dell'usato è cultura del riuso. È un modo per non sprecare e per questo è bene dare buoni consigli per orientarsi con quella fiducia che chi compra deve trovare sempre in chi vende. Compratore e venditore devono a loro volta poter guardare serenamente alla piattaforma di vendita che deve trattare con rispetto i preziosi dati che entrambi mettono nel sistema. Sono informazioni che valgono tanto e spesso purtroppo sono trasferite senza autorizzazione a terze parti: ecco perché bisogna affidarsi solo ai portali di compravendita che rispettano i nostri dati e ne assicurano la protezione così da garantire ai consumatori un'esperienza d'acquisto soddisfacente e sicura.



Massimiliano Dotti

Direttore Supporto Clienti e Qualità&Sicurezza del Contenuto, Subito

Comprare in rete è semplice e sicuro. Gli annunci pubblicati su Subito sono controllati automaticamente e manualmente prima e dopo la pubblicazione proprio perché ci teniamo a offrire ai nostri 8 milioni di utenti mensili la miglior esperienza di compravendita, in totale sicurezza. È importante, però, proprio come quando si compra in un qualsiasi negozio fisico, mettere in atto piccole accortezze e prestare attenzione a chi ci fa richieste inusuali, come il pagamento con metodi non tracciabili o su conti esteri.





Dieci consigli per capire se un annuncio è affidabile

1

Leggi attentamente l'annuncio prima di rispondere: se ti sembra troppo breve o fornisce poche informazioni, non esitare a chiederne altre al venditore. Un annuncio ben strutturato è più affidabile.

2

Informati sull'oggetto che vuoi acquistare. Chiedi più informazioni al venditore e se le foto pubblicate sembrano troppo belle per essere vere, cerca in rete e scopri se sono state copiate da altri siti.

3

Diffida di un oggetto che costa troppo poco, non sempre è un affare: accertati che non ci sia troppa differenza tra i prezzi proposti e quelli di mercato.

4

Prediligi lo scambio a mano per verificare la corrispondenza delle caratteristiche descritte nell'annuncio: diversamente utilizza il servizio di spedizione della piattaforma con controllo di conformità e pagamento in contrassegno.

5

Dubita di chi chiede di esser contattato al di fuori della piattaforma di annunci con e-mail ambigue e da chi ha troppa fretta di concludere l'affare.



6

Proteggi i tuoi dati personali e non fornirli mai se non sei certo al 100% del venditore: data di nascita, coordinate bancarie, codice fiscale sono dati estremamente utili per i truffatori.

7

Ricorda che la maggior parte delle piattaforme di compravendita dell'usato non gestisce (né garantisce) le transazioni: se il venditore ti chiede di pagare a società intestate alla piattaforma non fidarti.

8

Scegli solo i metodi di pagamento tracciabili perché più sicuri anche per piccole somme: carte ricaricabili e vaglia non permettono alla Polizia Postale di risalire alla persona colpevole di eventuali raggiri.

9

Presta attenzione alla richiesta di pagamento di sanzioni o multe: potresti essere contattato da truffatori che si fingono della Polizia o dell'Agenzia delle Entrate.

10

Contatta l'Unione Nazionale Consumatori (www.consumatori.it) per un consiglio, se hai dei sospetti segnalali alla piattaforma o rivolgiti alla Polizia Postale se pensi di essere vittima di un raggio. Potrai trovare supporto e assistenza specializzata ed evitare che accada ad altri.

Avvertenza: l'Unione Nazionale Consumatori non svolge attività di promozione o pubblicità commerciale avente per oggetto beni o servizi prodotti da terzi e non intende realizzare alcuna connessione di interessi con imprese di produzione o di distribuzione: ai sensi di quanto previsto dal Codice del Consumo, il presente documento è quindi finalizzato esclusivamente a esigenze educative verso i consumatori. Il partner ha preso atto della indipendenza e imparzialità di Unione Nazionale Consumatori con l'impegno a non condizionarne in alcun modo l'autonomia di pensiero e le scelte editoriali.

Seguici su



Polizia di Stato

In collaborazione con

