



ECOMMERCE

Shopping online, i siti più affidabili

Grazie all'esperienza di oltre 29mila consumatori e all'analisi delle condizioni di vendita dei nostri esperti su 197 siti di ecommerce vi diamo la mappa da seguire per i vostri acquisti online.

di Adelia Piva

LA NOSTRA VALUTAZIONE

TRASPARENZA E SODDISFAZIONE

Il giudizio su 197 negozi online si basa sulla valutazione dei nostri esperti delle condizioni di vendita e del processo di acquisto e su quella statistica delle esperienze di 29.306 persone che hanno acquistato online raccolte negli ultimi 2 anni. L'analisi è stata finanziata nell'ambito di Cicle-X, progetto dell'Unione europea che vuole colmare il divario tra i consumatori che hanno un problema e le autorità competenti che se ne occupano.

LA CLASSIFICA

Per la valutazione tecnica i nostri esperti cercano le informazioni nelle condizioni generali di vendita e in quelle d'uso dei siti, nelle informative sul trattamento dei dati personali e sui cookies, all'interno del sito e durante il processo d'ordine. Per la soddisfazione viene interpellato un campione di consumatori che acquistano online. Il giudizio globale è dato dall'insieme delle due valutazioni. I voti sono così assegnati: 5 o 4 stelle: non abbiamo individuato violazioni di norme o procedure; 3 stelle: i problemi non sono tali da sconsigliare gli acquisti (ad esempio, se l'assistenza clienti è raggiungibile telefonicamente con numero a pagamento); 2 o 1 stella: i problemi chiedono più attenzione del consumatore (ad esempio, se le clausole vessatorie o le violazioni di norme sono diverse); zero stelle: meglio evitare gli acquisti perché abbiamo ricevuto molte segnalazioni.



Per ulteriori dettagli sulla nostra valutazione e la classifica completa dei siti di ecommerce considerati vedi:
altroconsumo.it/negozi-online



Nel 91% dei casi, gli oltre 29mila consumatori che abbiamo interpellato non hanno avuto problemi con i suoi acquisti online. Percentuale che scende all'84% se l'acquisto è stato fatto su un eshop cinese. Il problema più frequente è quello della consegna in ritardo dei prodotti acquistati online, ma si è verificato solo nel 2% dei casi. Anche se poi quando il ritardo c'è non si limita a qualche giorno, ma nel 20% dei casi supera i 15 giorni. L'esperienza di acquisto online è risultata soddisfacente per il 77% dei consumatori interpellati. Per aiutarvi a individuare i siti di ecommerce più affidabili oltre a scandagliare l'esperienza di chi compra online, i nostri esperti hanno analizzato le condizioni generali di vendita e il processo di acquisto di 197 negozi online tra i più diffusi di tutte le categorie. La classifica che ne deriva si basa su un giudizio globale, espresso in stelle, che tiene conto delle due valutazioni, quindi di quella dei consumatori e di quella tecnica dei nostri esperti.

In queste pagine trovate i cinque migliori e i cinque peggiori e sul nostro sito potete consultare la classifica completa dei siti di ecommerce in base alla loro affidabilità. Se si guarda la classifica, la buona notizia è che gli store online a 4 o 5 stelle

sono la stragrande maggioranza, rispettivamente 54% e 30%.

Se la sono cavata bene quindi 8 eshop su 10, mentre non è andato oltre la sufficienza (tre stelle) il 14% dei siti, ma solo l'1,5% ha ottenuto un giudizio insufficiente (2 stelle). Insufficienza che riguarda per lo più eshop con base in Cina, come Banggood e Lightinthebox tra i cinque peggiori, perché non applicano le tutele del Codice del consumo riguardanti il reso e il rimborso, ma regole proprie svantaggiose per i consumatori. Ad esempio, il termine per il rimborso dopo il reso decorre dalla restituzione del prodotto per cui il consumatore deve aspettare che il prodotto torni in Cina. Il servizio clienti non è raggiungibile al telefono. Non solo. In fase di acquisto non viene applicata l'Iva, quindi se il prodotto viene fermato in dogana vanno versati imposte e oneri doganali, mentre il prezzo indicato non li prevede.

COME MISURIAMO L'AFFIDABILITÀ

La nostra valutazione dei siti più diffusi si basa anche sull'analisi tecnica delle informazioni fornite dal sito nelle condizioni di vendita e sul processo di ordine. Abbiamo cercato le informazioni nelle condizioni generali di vendita e in quelle d'uso dei siti, nelle informative sul trattamento dei dati personali e sui cookies,



This project was funded by the European Union

Il progetto durerà dal 2023 al 2026 ed è in parte finanziato dall'Unione europea (GA 1011022299). I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia solo quelle degli autori e non riflettono necessariamente quelle dell'Unione europea o di EISMEA. Né l'Unione europea né l'ente concedente possono essere ritenuti responsabili per essi.



all'interno del sito e durante il processo d'ordine. La nostra valutazione, quindi, passa al vaglio le informazioni sugli aspetti più importanti, quelle che lo rendono affidabile. Informazioni che quando si fa shopping online andrebbero sempre verificate per riporre bene la propria fiducia.

Vediamole nel dettaglio:

- informazioni sul venditore: devono esserci tutti i suoi riferimenti, in primis un numero di contatto;
- informazioni sul prodotto: sul sito deve esserci la descrizione completa del prodotto; inoltre deve esserne indicata la disponibilità, la data di consegna, anche se approssimativa, e il prezzo totale comprensivo di di pagamento deve avvenire in modalità sicura;
- consegna e i servizi post-vendita: le modalità di consegna devono essere chiare; il prodotto deve essere consegnato entro la data promessa o al massimo entro 30 giorni; deve essere possibile, in caso di problemi, sporgere reclamo;
- recesso e rimborso: a seguito di recesso, il rimborso deve essere eseguito entro 14 giorni; devono essere rimborsati i costi di spedizione e specificato se i costi di restituzione sono a carico del consumatore altrimenti li deve sostenere il venditore.

IL NODO DEL RECESSO

Il diritto di recesso, cioè la possibilità per il consumatore di cambiare idea sul prodotto acquistato online nei 14 giorni successivi alla sua consegna e ottenere il rimborso di quanto speso, è uno dei pilastri dell'e-commerce visto che si compra a distanza.

Per questo tra gli aspetti analizzati dai nostri esperti per dare un giudizio agli eshop



I primi cinque: 5 stelle (ottimo)

ikea.com

★★★★★

L'e-shop della catena svedese di arredamento dà informazioni complete in fase di ordine e ha un livello di soddisfazione ottimo per gli utenti.

topfarmacia.it

★★★★★

Informazioni complete e spedizione gratuita per ordini a partire da 19,90 euro.

amazon.it

★★★★★

Il colosso dell'e-commerce soddisfa gli utenti e ha procedure facili per reso e reclami.

cortilia.it

★★★★★

La spesa che arriva a domicilio e soddisfa i clienti. Consegna programmabile e segnalazione semplice in caso di problemi.

delonghi.com/it

★★★★★

L'eshop monomarca che vende macchine da caffè ed elettrodomestici dà informazioni complete.

aliexpress.com

★★★

Marketplace di prodotti dalla Cina. Non offre tutte le tutele del codice del consumo, non calcola l'Iva sui prodotti col rischio che siano fermati in dogana e tassati.

wish.com/it

★★★

Marketplace con sede extra Ue, tutele ridotte in caso di reso o garanzia e non calcola l'Iva sui prodotti.

mister-auto.it

★★★

Vende pneumatici e ricambi per auto, non dà informazioni corrette su recesso, reso e rimborso e non c'è l'informativa sulla garanzia.

lightinthebox.com/it

★★

Sito multiprodotto, sede in Cina, il servizio clienti è irraggiungibile al telefono e ignora il codice del consumo.

banggood.com/it

★★

Sito multiprodotto con base in Cina, non applica le tutele del codice del consumo.

Gli ultimi cinque: 3 e 2 stelle (sufficiente e insufficiente)

Risultati sulla base della valutazione delle condizioni generali di vendita e del processo di acquisto e di 87.041 esperienze di 29.306 utenti di negozi online raccolte negli ultimi due anni (2023-2024). Sul nostro sito trovi la classifica completa dei siti di e-commerce considerati.



La classifica completa dei siti valutati su: altroconsumo.it/negozi-online

L'esperienza di chi compra online

La nostra indagine sull'esperienza di chi acquista online mostra che il 77% degli acquirenti ha un alto livello di soddisfazione che si abbassa se l'acquisto è stato fatto in un eshop cinese.

DOVE SI ACQUISTA DI PIÙ



amazon

32 %



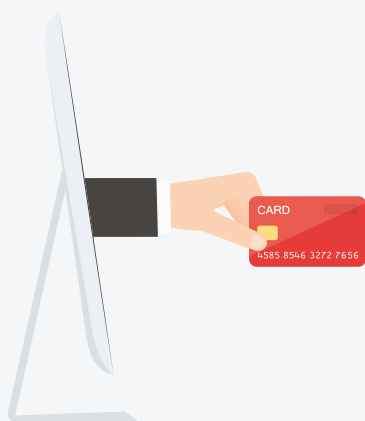
eBay

6 %



AliExpress

3 %



91 %

GLI ACQUISTI ONLINE SENZA PROBLEMI

92% acquisti senza problemi
sui siti di ecommerce

87% acquisti senza problemi
sui marketplace

84% acquisti senza problemi
sui siti cinesi

2 %

**I CASI IN CUI IL PRODOTTO
È ARRIVATO DOPO LA DATA
DI CONSEGNA PREVISTA**
(è il problema più comune)

20 %

casi di ritardi in cui si è atteso
più di 15 giorni rispetto
alla data di consegna prevista



» c'è l'informativa sul diritto di recesso. Il giudizio è molto positivo, invece, se l'eshop adotta una politica del reso più favorevole al cliente, concedendo al consumatore più dei 14 giorni di legge per cambiare idea. Come ha fatto il colosso dell'e-commerce, Amazon, introducendo la possibilità di ripensare ai propri acquisti ed esercitare il recesso entro 30 giorni dalla consegna, invece dei 14 di legge. Una politica che è stata rivista, però, di recente, per cui da maggio Amazon ha riportato i termini per il ripensamento a 14 giorni per fotocamere, prodotti di elettronica, forniture per ufficio, pc, wireless, videogiochi, musica e dvd. Il giudizio dei nostri esperti è negativo se il sito di ecommerce prevede una procedura di recesso che disincentiva il consumatore dal far valere questo diritto. Del resto è facile farsi confondere sui tempi di restituzione, sui rimborsi e su chi paga le spese di spedizione. Per vanificare le strategie che il venditore può mettere in atto per ostacolare il recesso facciamo un veloce ripasso della normativa. Per recedere il consumatore può presentare una qualsiasi dichiarazione esplicita oppure utilizzare il modulo tipo che il venditore deve mettere a disposizione. Dopo aver comunicato il recesso, il consumatore deve restituire il prodotto entro 14 giorni. Il termine è rispettato se il consumatore rispedisce il bene prima che siano decorsi i 14 giorni e fa fede la data di invio, non quella di ricezione da parte del venditore. Le spese di restituzione del prodotto sono a carico del consumatore solo se informato prima dell'acquisto, altrimenti non le deve sostenere. Il venditore deve rimborsare al consumatore l'intero prezzo versato, comprese le spese di spedizione,

entro 14 giorni da quando è venuto a conoscenza del recesso. Il rimborso viene effettuato con le stesse modalità di pagamento utilizzate dal consumatore per l'acquisto.

COME VA L'ECOMMERCE

Dopo il boom delle vendite online registrato durante la pandemia, il settore dell'e-commerce continua a crescere, ma in maniera più contenuta. Secondo i dati dell'Osservatorio eCommerce del Politecnico di Milano, nel 2023 gli acquisti di prodotti online sono aumentati dell'8% (2 miliardi e mezzo di euro in valore assoluto), tornando in linea coi livelli pre-pandemia. Da notare, però che buona parte di questa crescita è dovuta all'inflazione. Infatti, a causa sua il potere d'acquisto degli stipendi si è ridotto e quindi anche la propensione all'acquisto degli italiani sia online sia offline. Infatti, se guardiamo i dati gli ordini online nel 2023 sono aumentati di appena l'1%, ma il valore degli scontrini ha segnato un più 6,5%. In soldoni, il numero di prodotti ordinati online è rimasto pressoché invariato, ma il prezzo è aumentato.

La spesa online degli italiani è cresciuta soprattutto nel settore della cosmesi (+11%), dell'informatica e l'elettronica di consumo e l'editoria (+8%) e di abbigliamento e arredamento (+7%). Mentre per alimentari soprattutto nella grande distribuzione c'è stata una lieve decrescita (-0,5%). L'esperienza di acquisto è sempre più omnicanale, negozio fisico e virtuale si integrano. Gli italiani si informano online prima di comprare in negozio (40%) e l'acquisto online in un caso su quattro è stato preceduto da una visita nel negozio fisico. Nel settore della cosmesi, ad esempio, si cerca di valorizzare l'esperienza fisica

introducendo o ampliando i punti vendita sul territorio (come Veralab, ClioMakeUp, Miamo). Sempre di più la consegna a domicilio è affiancata da quella presso i punti ritiro, sempre più presenti nelle città. Ad esempio, Zara, colosso del fast fashion, ha iniziato a usare i robot per prelevare e imballare gli articoli destinati al "click and collect" cioè acquisto online e ritiro in negozio. Si cerca di ottimizzare tempi e modi, ma anche di rendere più sostenibile il trasporto. Si creano delle partnership a questo scopo, per cui Everly collabora con Toys Center per consegnare a domicilio i

giocattoli e Glovo lo fa con Brico per la consegna del materiale per il fai da te. Gli attori del mercato puntano a migliorare l'esperienza online dei clienti anche nei pagamenti con il Buy Now e Pay Later che permette il pagamento dilazionato a rate senza interessi. ●

I siti migliori dall'hi-tech alla cosmesi

Da Yoox regina per l'abbigliamento a Sephora migliore per la cosmesi. Gli eshop più affidabili di alcune categorie dell'indagine.



ELETTRODOMESTICI E HIGH TECH

STORE HP - hp.com/it



PRIMA INFANZIA E PRODOTTI PER BAMBINI

CHICCO - chicco.it



ABBIGLIAMENTO

YOOX - yoox.it



COSMESI E CURA DEL CORPO

SEPHORA - sephora.it



FARMACIE

TOP FARMACIA - topfarmacia.it



Scopri come riconoscere un negozio online sicuro su: altroconsumo.it/negozi-online