

# COMPRAVENDITA ON-LINE DELL'USATO

Guida agli **acquisti sicuri**



**Massimiliano Dona**

*Presidente Unione Nazionale Consumatori*

**Nunzia Ciardi**

*Direttore Polizia Postale e delle Comunicazioni*

**Massimiliano Dotti**

*Direttore Supporto Clienti e Qualità&Sicurezza del Contenuto Subito*

*Modera l'incontro* **Raffaele Barberio**

*Presidente Privacy Italia*



#AcquistiSicuriOnline

# COMPRAVENDITA ON-LINE DELL'USATO

Guida agli **acquisti sicuri**



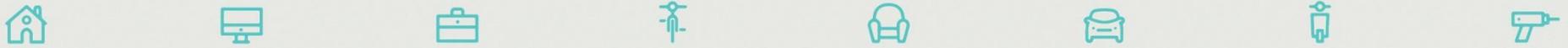
**Massimiliano Dona**  
Presidente, Unione Nazionale Consumatori  
[@massidona](#)



#AcquistiSicuriOnline



#AcquistiSicuriOnline



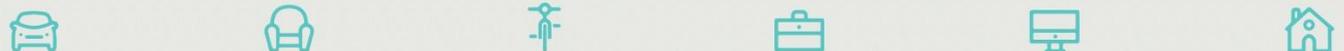
# COMPRAVENDITA ON-LINE DELL'USATO

## 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](http://www.consumatori.it)

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

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**.





# 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





# 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.





# 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](http://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 condizionare in alcun modo l'autonomia di pensiero e le scelte editoriali.

Seguici su



Polizia di Stato

In collaborazione con



*Grazie per l'attenzione!*



#AcquistiSicuriOnline