

Camera di Commercio di Milano
Osservatorio per i Consumatori e gli Utenti

GUIDA AL COMMERCIO ELETTRONICO
vademecum per acquistare on line con sicurezza

a cura di
Luigi Prosperetti
Gianna Putzu

Dicembre 2001

Sommario

I. L'ACQUISTO	
1.1 Perché comprare on line?	
1.2 Scegliere il sito	
1.3 Consigli per gli acquisti	
1.4 Qualche attenzione in più per gli acquisti all'estero	
1.5 I metodi di pagamento	
1.6 La conclusione del contratto	
2 DOPO L'ACQUISTO	
2.1 La consegna	
2.2 Annullare un ordine	
2.3 Ricezione di merce non richiesta	
2.4 Ricezione di un prodotto difettoso, danneggiato, o differente da quello che era stato ordinato ..	
2.5 In caso di controversia	
3 LA TUTELA DELLA PRIVACY	
3.1 L'autorizzazione al trattamento dei dati personali	
3.2 Difendersi dallo "spamming"	
3.3 I cookies	
3.4 La segretezza delle proprie comunicazioni: i sistemi di criptazione	
4 LA SICUREZZA	
4.1 Transazioni sicure	
4.2 Le password	
4.3 Difendersi dai virus	
4.4 Difendersi dai "pirati informatici"	
4.5 La firma digitale	
4.6 Difendere i minori dalle insidie della rete	
5 PER SAPERNE DI PIU' SUI VOSTRI DIRITTI	
5.1 Le norme	
5.2 I settori del commercio elettronico per i quali sono vigenti norme specifiche	
5.3 Le aste	
5.4 Tutte le informazioni che devono essere fornite al consumatore	
5.5 I prodotti per i quali è escluso il diritto di recesso	

5.6 Cosa è vietato vendere su internet.....

5.7 Le clausole vessatorie.....

6 GLOSSARIO.....

**7 LE ATTIVITA' DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI MILANO IN
RELAZIONE AL COMMERCIO ELETTRONICO.....**

I. L'ACQUISTO

A. Perché comprare on line?

Possibilità di acquistare beni difficilmente reperibili – Il commercio elettronico apre al consumatore un mercato vastissimo, mettendo alla sua portata anche prodotti che non sarebbero altrimenti raggiungibili perché venduti solamente in luoghi molto lontani dalla propria residenza, o di beni comunque difficilmente reperibili.

Risparmio di tempo – Senza muoversi da casa, stando seduti alla propria scrivania, è possibile effettuare acquisti, 24 ore su 24. Si possono così risolvere i fastidiosi problemi di incompatibilità fra gli orari del proprio lavoro e quelli dei negozi, si possono evitare gli spostamenti verso i negozi più convenienti, si può ricevere a casa il prodotto tipico della più lontana regione italiana o estera.

Maggiore possibilità di comparare i prodotti – Ormai sono davvero tanti i siti dove è possibile acquistare on line beni e servizi, per cui è molto elevata la possibilità di trovare i prodotti più disparati, e compararne le qualità ed i prezzi presso differenti rivenditori, sempre senza muoversi da casa. La comparazione è favorita anche da numerosi siti che si sono specializzati proprio nel confronto dei prezzi dei vari prodotti, aiutando il consumatore ad individuare la migliore offerta presente sulla rete in un dato momento.

Risparmio di denaro – **Per i commercianti vendere on line presenta dei costi nettamente inferiori rispetto a quelli che devono sostenere con la vendita tradizionale. Questo si fa sentire sul prezzo finale dei prodotti, che spesso è inferiore rispetto al prezzo del medesimo prodotto acquistato nella bottega sotto casa. Ma il risparmio non è garantito, e, prima di acquistare, è sempre consigliabile fare qualche confronto di prezzi. I risparmi più consistenti vengono segnalati per l'acquisto di beni immateriali (come ad esempio il [software](#)) per i quali non è necessaria la spedizione.**

I vantaggi possono essere tanti ma è necessario osservare alcune semplici cautele per acquistare in sicurezza.

A. Scegliere il sito

E' meglio acquistare su un **sito conosciuto**, di quelli più utilizzati, o del quale si conosca comunque la correttezza; è necessario comunque verificare che nel sito siano indicati alcuni dati fondamentali, in mancanza dei quali non si può effettuare un acquisto sicuro.

Devono essere indicati specificamente **i dati del venditore**, e cioè il nome dell'azienda e l'indirizzo geografico della sede sociale. Solamente in questo modo il venditore viene individuato con precisione, e può essere chiamato ad assumersi le proprie responsabilità qualora insorga una controversia. Se questi dati non sono indicati, non sarebbe possibile rimediare ad un eventuale "bidone". _

Devono essere indicate le **spese di spedizione** ed il **termine previsto per la consegna della merce**. Se acquistate su un sito che non indica questi due elementi essenziali, potrebbe capitarvi di dover pagare spese di spedizione astronomiche, oppure di ricevere la merce dopo mesi dall'ordine.

Se dovete digitare i vostri dati on line è indispensabile verificare che il sito offra [transazioni sicure](#), e non accontentarsi delle dichiarazioni del venditore in tal senso. Se i requisiti di sicurezza non sono rispettati, non digitate il codice della vostra carta di credito; se proprio non volete rinunciare all'acquisto potete vedere se il sito offre metodi di pagamento alternativi (bonifico o bollettino postale), altrimenti indirizzatevi ad un sito più sicuro.

Il sito deve inoltre indicare le **condizioni generali di vendita**, le **modalità per esercitare il diritto di recesso** e la **descrizione dei singoli beni o servizi venduti**. [Clicca qui per vedere tutte le informazioni che devono essere fornite al consumatore.](#)

Controllate che ci siano le garanzie per il [trattamento dei dati personali](#).

Una garanzia in più per i consumatori è offerta dalla presenza sul sito di un **marchio di qualità**, rilasciato al sito da un organismo esterno, che certifichi che l'attività svolta garantisca il rispetto dei diritti dei consumatori, secondo un codice di condotta. Attualmente in Italia i marchi più diffusi sul Web sono: Webtrader, E-quality mark e Qweb. [Clicca qui](#) per saperne di più.

Acquistando tramite internet non possono essere aggirati i divieti che esistono nelle vendite tradizionali, e dunque le [merci proibite](#) negli acquisti presso i negozi tradizionali sono proibite anche su internet.

Una volta che avete controllato tutto questo il sito può essere affidabile: ora tutto sta a verificare la convenienza dell'affare.

A. Consigli per gli acquisti

Sempre meglio effettuare una **comparazione di siti** per vedere quale fa l'offerta migliore dello stesso prodotto; d'altra parte è questo uno dei maggiori pregi del commercio elettronico: poter effettuare comparazioni senza perdere tempo correndo da un negozio all'altro. Approfittatene! Prima di acquistare leggete sempre le condizioni di vendita, le tasse applicate, il termine di consegna, le modalità, i costi ed i tempi previsti in caso di resa del bene, la garanzia offerta; controllate le spese di spedizione, e verificate quale è per voi la spesa complessiva per avere il bene. Se tutto vi sembra accettabile si potrà procedere all'acquisto.

Conviene sempre **conservare una copia** di tutti gli ordini fatti, nonché delle condizioni di vendita relative al prodotto acquistato, delle e-mail scambiate con il venditore, di tutti i documenti che riportino le caratteristiche del prodotto; la copia può essere mantenuta in formato cartaceo, facendo una semplice stampa, oppure memorizzando i dati sul [disco fisso](#) del PC.

Conservate sempre gelosamente le [password](#) ed i codici, soprattutto quelli per accedere ai servizi internet di natura finanziaria.

Trasmettete i vostri dati economici solamente quando sono rispettate le **condizioni di sicurezza**. Non comunicate mai i dati della vostra carta, o altri dati riservati, tramite e-mail: questo mezzo non offre maggiore segretezza di una cartolina postale!

Se c'è qualcosa che non capite nelle condizioni vendita, nel prezzo, nelle caratteristiche dei prodotti o in qualsiasi altro elemento rilevante, non affrettatevi ad acquistare ma piuttosto **chiaritevi ogni dubbio, ponendo al venditore tutte le domande che ritenete opportune**. A questo scopo un sito serio mette sicuramente a disposizione un indirizzo e-mail oppure un numero di telefono: non esitate ad usarli ed eviterete brutte sorprese.

Quando compilate i moduli d'ordine (chiamati [form](#)), se non siete interessati a partecipare ad indagini e sondaggi, **evitate di dichiarare tutti i dati che non siano strettamente necessari all'ordine stesso**. Il venditore deve specificare quali informazioni sono indispensabili e quali non lo sono; tutti gli altri dati (es. composizione del nucleo familiare, preferenze musicali ecc.) vi vengono richiesti per soli scopi di indagine di mercato.

Verificate che si tratti di una vendita a prezzo fisso oppure di [un'asta](#): in quest'ultimo caso è possibile fare dei buoni affari ma le garanzie per il consumatore sono minori. Informatevi dunque sui vostri diritti.

Concludendo un contratto on line non avete meno diritti di quando concludete un contratto di persona: per i contratti on line valgono tutte le garanzie per il consumatore e tutte le norme che sono applicabili ai contratti "reali"; dunque, le [clausole vessatorie](#) che eventualmente fossero presenti nel contratto on line, sono da ritenersi **inefficaci**, non valide, esattamente come nei contratti "reali".

Controllate che il venditore sia italiano o meno. Non è sufficiente che il [server](#) sia collocato in Italia, raggiungibile con un indirizzo .it; dovrete controllare che anche la sede del venditore sia in Italia.

A. Qualche attenzione in più per gli acquisti all'estero

La possibilità di acquistare da paesi stranieri è sicuramente uno dei più grandi vantaggi dell'e-commerce, ma bisogna prestare qualche attenzione in più.

Innanzitutto **verificate se il prodotto è utilizzabile anche in Italia ed a quali condizioni:** ad esempio, da paese a paese sono differenti i voltaggi dell'elettricità, il sistema delle taglie per i capi di abbigliamento ecc. Anche in questo caso non esitate a porre domande al venditore; fatelo per iscritto, così potrete conservare traccia della risposta ottenuta e sarà più facile far valere i vostri diritti qualora insorga una controversia.

Controllate il prezzo effettivo, comprese le spese di spedizione, che spesso per l'estero sono maggiorate, e il cambio della moneta; sicuramente con l'Euro tutto sarà più facile, ma fuori dell'Unione Europea il problema rimane identico.

Il prodotto ha **spiegazioni anche in italiano** o in lingua che capite?

La **garanzia è operante anche in Italia? A quali costi?**

Considerate che per acquisti su siti extracomunitari verranno applicate anche le **tasse doganali**. All'interno dell'Unione Europea invece la circolazione dei beni non è soggetta a limitazioni; per alcuni prodotti tuttavia la libera circolazione è prevista solo entro determinate quantità: tabacchi lavorati, alcool e bevande alcoliche. Per avere dettagliate informazioni sulle tasse e le formalità doganali, al sito dell'[Agenzia delle Dogane](#) è disponibile la Carta doganale del viaggiatore; oppure ci si può rivolgere all'Ufficio Tecnico di Finanza competente per la vostra città, o direttamente al venditore.

Ai prezzi indicati su siti extracomunitari, inoltre, spesso dovrà essere aggiunta l'IVA: meglio informarsi prima presso il venditore.

La legge applicabile al contratto cambia a seconda che si tratti uno stato facente parte dell'Unione Europea oppure di uno stato extracomunitario: riguardo il commercio elettronico e le vendite a distanza, nei paesi membri dell'Unione Europea i consumatori beneficiano sostanzialmente degli stessi diritti.

Anche nel caso di controversie che danno origine ad un processo, se si è acquistato da un sito comunitario le cose non saranno più complicate rispetto all'acquisto su sito italiano: vi potrete rivolgere comunque al giudice più vicino a voi, e non al giudice straniero (a partire da febbraio 2002).

In caso invece di **acquisto da sito extracomunitario**, per conoscere i propri diritti sarà necessario verificare di volta in volta le condizioni contrattuali: ad esempio potreste non beneficiare del diritto di recesso, o beneficiarne con termini differenti da quelli italiani, oppure ancora beneficiare di garanzie più ampie di quelle italiane. E' conveniente dunque leggere attentamente e comprendere ogni parte delle condizioni generali di vendita.

A. I metodi di pagamento

Acquistando tramite Web, il pagamento più utilizzato è la **carta di credito**, ma alcuni siti consentono di pagare anche con **bollettino postale** o tramite **bonifico**. Il pagamento in contrassegno è poco utilizzato in quanto i servizi di spedizione richiedono un importo aggiuntivo di circa L. 10.000 solamente per l'utilizzo di tale metodo di pagamento.

Quando si utilizza la **carta di credito**, i dati non dovrebbero essere richiesti dal venditore se non in seguito ad un ordine, e non prima; i relativi accrediti verranno fatti invece dopo 10 giorni.

E consigliabile controllare sempre gli estratti conto e, qualora ci si accorga di un utilizzo fraudolento rivolgersi immediatamente al proprio istituto bancario, che vi rimborserà ogni qualvolta risulti un prelievo maggiore di quello indicato nel contratto, o comunque un utilizzo fraudolento della vostra carta. L'istituto di credito potrà evitare di rimborsarvi solamente qualora riesca a provare che l'ordine è partito da voi.

Ultimamente si sta diffondendo anche l'uso di **carte prepagate** e **borsellini elettronici**, che svolgono la stessa funzione della carta di credito; alcuni servizi possono essere utilizzati anche da chi non sia titolare di carta di credito o addirittura da chi non possieda nemmeno un conto in banca. Rispetto alla carta di credito presentano il vantaggio di richiedere la trasmissione dei dati relativi solo ad una piccola somma, piuttosto che quelli di un intero conto corrente, eliminando dunque ogni timore di rendere vulnerabile il conto corrente. I siti italiani dove trovare ogni informazione per acquistare le carte prepagate o costituire dei borsellini elettronici sono <http://194.20.1.10/cartafacile>
<http://www.omnipay.omnitel.it> <http://www.pagocash.it> <http://www.pagosicuro.it>
<http://tincash.virgilio.it>

Alcuni istituti bancari mettono invece a disposizione dei loro clienti una sorta di **carta di credito virtuale**: per spendere del denaro online si dovranno digitare codici diversi ad

ogni acquisto, come se ogni volta si utilizzasse una carta di credito differente, che esiste solo in relazione alla specifica transazione.

Un altro metodo di pagamento ancora poco diffuso in Italia è il **denaro elettronico**, che si presenta come un mezzo tale da garantire sicurezza e riservatezza nei pagamenti. E' possibile utilizzarlo solamente sui siti che accettano pagamenti cosiddetti **E-cash**. Il consumatore deve procurarsi il software necessario, scaricandolo gratuitamente dalla rete, ed aprire un conto virtuale presso le banche abilitate on line; dopodiché il trasferimento di denaro elettronico avviene rapidamente ad ogni acquisto. Ogni informazione è reperibile al sito www.digicash.com (in inglese).

E' consigliabile non comunicare mai i dati della carta di credito, o altri dati riservati, tramite e-mail: questo mezzo non offre maggiore segretezza di una cartolina postale!

Per verificare che la connessione sia sicura, e che dunque si possano digitare con tranquillità i propri dati, è meglio non fidarsi delle dichiarazioni del venditore in tal senso, e [verificare personalmente](#).

A. La conclusione del contratto

Il contratto si conclude solamente quando ricevete la e-mail di conferma dell'acquisto che il venditore vi deve inviare; conservate questa e-mail insieme agli altri documenti relativi all'acquisto.

I. DOPO L'ACQUISTO

1.1. La consegna

Il venditore deve indicare il termine entro il quale verrà consegnata la merce o verrà dato inizio al servizio acquistato. Molto dipende dal genere di prodotti che si acquista: per un mazzo di fiori il termine deve essere brevissimo, appena di qualche ora, mentre per un televisore, ad esempio, il passare dei giorni non pregiudicherebbe l'integrità del prodotto. In ogni caso, **il termine non può essere superiore a 30 giorni**.

0.1. Annullare un ordine

Se si cambia idea riguardo un acquisto troppo affrettato, o se per qualunque motivo si vuole annullare un ordine, è possibile farlo esercitando il **diritto di recesso**, analogamente a quanto succede per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali e per le vendite a distanza, in qualunque modo effettuate (è lo stesso per gli acquisti da catalogo, per le televendite ecc.).

Comunicherete al venditore la vostra intenzione di recedere, rinuncerete al bene o servizio ordinato e avrete rimborsata l'intera somma pagata, senza che il venditore possa addebitarvi alcuna penale.

Il termine per l'esercizio del recesso, e anche per rispedire il bene, è di 10 giorni lavorativi dal momento della ricezione del bene; nel caso si tratti dell'acquisto di un servizio, il termine inizia a decorrere dal giorno in cui il contratto è stato concluso. Se il venditore fornisce le informazioni riguardo il diritto di recesso, il termine è di tre mesi.

Il rimborso deve invece avvenire entro 30 giorni da quando il venditore ha ricevuto la raccomandata; possono essere poste a vostro carico le spese necessarie per restituire il bene al venditore, ma solo se espressamente previsto dal contratto.

Per recedere è necessario inviare al venditore una raccomandata con ricevuta di ritorno; ogni altro mezzo - come una telefonata, una lettera semplice o un fax - non è ritenuto sufficiente, a meno che non sia confermata con raccomandata o che sia diversamente indicato sul sito. Nella raccomandata si deve dichiarare di volere esercitare il diritto di recesso, indicando il bene in questione ed il relativo prezzo; non è necessario indicare il motivo per il quale si è cambiata idea.

Per rendere il bene è necessario seguire le indicazioni del venditore: nella maggior parte dei casi si dovrà rispedire per posta, ma vi può anche essere chiesto di portare il prodotto presso un punto di raccolta nella vostra città, oppure per il ritiro può essere mandato un corriere presso il vostro indirizzo.

Il diritto di recesso si può esercitare anche quando il prezzo del bene sia coperto da **credito** concesso al consumatore: in questo caso il relativo contratto di credito sarà risolto automaticamente, senza nessuna penalità.

Non per tutti i prodotti si può esercitare il diritto di recesso; non potrete rimandare indietro tutti i beni facilmente deteriorabili (come ad esempio gli alimenti freschi), i prodotti personalizzati (come una camicia su cui avete fatto ricamare le vostre iniziali), gli audiovisivi e software sigillati, una volta aperti, le riviste; non si può esercitare il diritto di recesso anche per i servizi la cui esecuzione sia iniziata immediatamente dopo la conclusione del contratto. [Clicca qui per vedere l'elenco completo dei beni esclusi dal diritto di recesso.](#)

Il diritto di recesso è previsto per [le norme](#) sulle vendite a distanza e sui contratti negoziati fuori dei locali commerciali

0.1. Ricezione di merce non richiesta

Non siete assolutamente tenuti a pagare per beni che non avete ordinato e che vi sono stati

inviati dietro iniziativa del venditore. Se dovesse capitare potete rispedire tutto indietro; anche nel caso in cui non rispondiate al venditore non siete tenuti a pagare.

0.1. Ricezione di un prodotto difettoso, danneggiato, o differente da quello che era stato ordinato.

Quando ricevete a casa il prodotto, controllate che sia **integro e funzionante** e che **corrisponda perfettamente a ciò che avete ordinato**.

Anche nel caso in cui il prodotto che avete ordinato fosse esaurito, il venditore non può inviarvene uno differente, nemmeno se di qualità e prezzo superiori, a meno che, naturalmente, voi non siate d'accordo.

Altrimenti potete **rispedire il prodotto al venditore, senza spese a vostro carico**, indicando il problema che si è presentato, ed il venditore dovrà farvene avere un altro che non abbia i difetti del precedente, oppure rimborsarvi quanto avete pagato.

Il bene deve essere coperto da **garanzia**, esattamente come nel caso in cui fosse stato acquistato presso un negozio. Pertanto, in caso di malfunzionamento, occorrerà seguire le istruzioni della garanzia.

0.1. In caso di controversia

Se a nulla sono valse telefonate, fax, e-mail per sollecitare l'adempimento del venditore - in caso di mancata consegna della merce che avete già pagato, ritardo nei rimborsi o qualsiasi altra controversia dovesse insorgere con il venditore - il primo passo da fare è sempre quello di tentare una **risoluzione amichevole** della questione. A questo fine è necessario inviare al venditore una raccomandata con ricevuta di ritorno, nella quale si indichino chiaramente: i vostri dati, il sito sul quale è stato fatto l'acquisto oggetto di controversia, il bene acquistato, la data dell'acquisto, il prezzo, il problema che si è presentato ed infine ciò che si chiede al venditore, allegando copia dei documenti giustificativi.

Se l'acquisto è stato fatto su un sito italiano o di un altro paese membro dell'Unione Europea, può essere utilizzato il [formulario di reclamo del consumatore](#) pubblicato sul sito web dell'Unione Europea.

Si può comunque chiedere l'aiuto di una [associazione di consumatori](#) .

E ancora non sono finite le soluzioni per risolvere la controversia senza arrivare ad un vero e proprio processo.

Ci si può rivolgere alla [Commissione di Conciliazione delle liti fra Consumatori e Imprese, presso la Camera di Commercio](#), Camera Arbitrale Nazionale e Internazionale di Milano:

dietro un modesto rimborso spese si adopererà per far raggiungere un accordo ai contendenti. Il servizio di Conciliazione offerto dalla Camera di Commercio è attivo per tutto il territorio italiano ed anche per le parti estere che siano interessate.

Ma c'è un modo ancora più semplice, per risolvere le liti commerciali legate ad internet ed al commercio elettronico: i metodi di **conciliazione on line**, il cui funzionamento è simile a quello dei metodi di conciliazione "reali", ma tutto avviene per via telematica, e dunque in maniera più semplice, veloce ed economica. La Camera Arbitrale di Milano offre il servizio di conciliazione [RisolviOnline](#), andando al relativo sito web si trovano anche informazioni generali riguardo il funzionamento dei sistemi di conciliazione on line. Risolvi on-line sarà completamente gratuito fino al 31 maggio 2002.

Anche il **Giudice di Pace in sede non contenziosa** ha il compito di trovare un accordo fra le parti; in questo caso l'intervento del Giudice di Pace è gratuito e non è necessaria l'assistenza di un avvocato.

Se non siete disposti a trovare un accordo con il venditore, o se non è possibile trovare un accordo soddisfacente, non resterà che ricorrere al giudice per affrontare un vero e proprio processo.

I. LA TUTELA DELLA PRIVACY

I.1. L'autorizzazione al trattamento dei dati personali

I dati personali del consumatore sono riservati, e dunque è necessario il vostro specifico consenso affinché il venditore possa "trattarli", cioè raccoglierli, conservarli in archivio, comunicarli a quei soggetti che devono necessariamente intervenire per eseguire il vostro ordine, **al fine di eseguire il contratto**. E' questo che vi si chiede quando si domanda il vostro consenso al trattamento dei vostri dati ai sensi della legge 675/96, che ha per oggetto proprio la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".

In questo modo, formulate il consenso che è necessario e sufficiente al venditore solamente per eseguire il contratto, mentre perché gli sia consentito utilizzare i vostri dati anche **al fine di farvi ricevere delle comunicazioni commerciali** - cioè della pubblicità - è necessario che voi prestate espressamente il consenso per questo tipo di attività. Dunque, il venditore deve mettervi in grado di esprimere consensi separati al trattamento dei dati: per la sola esecuzione del contratto o anche per ricevere comunicazioni commerciali. Poi starà a voi decidere per quale tipo di trattamento esprimere il consenso, a seconda dei vostri interessi. Se il venditore vi chiede il solo consenso ai fini dell'esecuzione del contratto non potrà inviarvi materiale pubblicitario.

Riguardo il trattamento dei vostri dati personali il venditore è tenuto a darvi una serie di informazioni:

- riguardo le finalità e le modalità del trattamento dei dati;
- riguardo le conseguenze del rifiuto al consenso;
- deve specificare quali sono i dati indispensabili per l'esecuzione del contratto, in modo che possiate scegliere se fornire o meno tutti i dati che vi sono richiesti;
- deve indicare il nome ed il recapito del titolare del trattamento dei dati;
- deve comunicarvi il vostro diritto di conoscere quali sono i dati in possesso del venditore, il diritto di modificarli, aggiornarli o cancellarli, nonché di opporvi al trattamento di essi.

Al sito del [Garante per la Privacy](#) è possibile scaricare un modello di lettera per esercitare i propri diritti in materia di privacy, ai sensi dell'articolo 13 della Legge 675/96 (opporsi al trattamento dei dati, chiederne la cancellazione o la modifica, chiedere quali sono i dati in possesso del venditore).

A. Difendersi dallo "spamming"

Anche lo spamming provoca una **illegittima violazione della propria privacy**. Si ha spamming quando vengono inviate delle e-mail, in genere pubblicitarie, ad un numero indeterminato di persone che non hanno in alcun modo richiesto o sollecitato tali e-mail.

La ricezione di e-mail non richieste infatti comporta una perdita di tempo per chi le riceve, anche per la sola eliminazione di esse, tempo durante il quale naturalmente pagate la connessione, per cui la perdita è anche di denaro; una grande quantità di e-mail pubblicitarie, inoltre, può saturare la casella di posta elettronica, che risulterà piena e incapace di ricevere invece le e-mail che vi interessano. Senza contare il generale intasamento della rete.

Gli indirizzi di posta elettronica vengono presi in genere da gruppi di discussione, forum, o altri luoghi di internet attraverso i quali è possibile comprendere anche le preferenze della persona intestataria dell'indirizzo di posta elettronica, in modo tale da poter inviare delle offerte commerciali mirate.

Per difendersi dallo spamming è sempre meglio dunque utilizzare uno pseudonimo quando si partecipa a gruppi di discussione aperti, e non dichiarare la propria identità se non in presenza di una connessione sicura (allo stesso modo di quanto avviene per le [transazioni sicure](#)), in modo tale che i vostri dati non possano essere "intercettati" da altri che non siano i destinatari.

Se non si desidera ricevere e-mail pubblicitarie, quando si acquista on line bisogna inoltre

ricordarsi di **non prestare il proprio consenso** all'utilizzo dei propri dati per ricevere le cosiddette "comunicazioni commerciali", cioè la pubblicità (naturalmente bisogna invece dare il consenso al trattamento dei propri dati personali ai fini dell'adempimento del contratto).

E' possibile anche **"filtrare" i messaggi di posta**, utilizzando specifici programmi filtro anti-spam in vendita anche on line. Segnaliamo il programma "Spam Terminator", scaricabile gratuitamente all'indirizzo <http://www.sertel.net/terminator> , completamente in italiano.

Al sito del [Garante per la Privacy](#) è possibile scaricare un modello di lettera per esercitare i propri diritti in materia di privacy, ai sensi dell'articolo 13 della Legge 675/96: fra tali diritti figura anche quello di **opporvi al trattamento dei dati** (e fra questi l'indirizzo e-mail) svolto per fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario.

Se lo spamming continua nonostante la vostra richiesta di cancellazione dall'elenco degli indirizzi, o per problemi comunque legati allo spamming, potete **protestare presso il provider** che fornisce l'accesso alla rete alla società "spammer", oppure **presso la Naming Authority Italiana** : lo spammer rischierà di vedersi negato l'accesso ai servizi internet, nonché più rilevanti sanzioni.

A. I cookies

I cookies sono brevi informazioni che i siti Web salvano sul vostro PC per mantenere memoria dei vostri collegamenti e delle vostre preferenze, per vari scopi. Per alcuni siti sono indispensabili, come nel caso di quei siti che vi consentono di personalizzare le pagine, scegliendo il colore di sfondo, la lingua, gli argomenti preferiti, riconoscendovi quando vi ricollegate e riproponendovi il sito da voi personalizzato; anche determinati servizi possono essere utilizzati solo con i cookies, per esigenze tecniche. Ma i cookies possono essere utilizzati anche al solo scopo di fare indagini di mercato, e proporre poi campagne pubblicitarie mirate. In alcuni casi sono dunque utili, ma in altri casi costituiscono solamente un'invasione della propria privacy, a seconda del sito da cui provengano.

Per rimediare, la soluzione consigliabile è quella di accettare i cookies, e **cancellarli dal disco fisso** una volta terminata la connessione, in modo tale che il sito che ve li ha inviati non ne trovi più traccia nei futuri collegamenti. Se non sapete dove trovarli potete utilizzare la funzione "Trova" dal menù "Avvio", digitando il nome "cookies".

Si può scegliere anche di **rifiutare i cookies**, essendo però consapevoli che in tal modo non si potrà accedere a determinati siti o a determinati servizi, per i quali i cookies sono indispensabili. **Se optate per questa soluzione più radicale, ed utilizzate il browser Netscape Communicator, dovete** andare nel menù "Modifica" (fra i

comandi collocati nella parte alta dello schermo), poi su "**Preferenze**". Cliccate su "**Avanzate**". Fra le varie opzioni che vi si propongono ci sono anche quelle relative alla protezione dai cookies.

Se invece utilizzate Internet Explorer, andate su "Strumenti", poi su "**Opzioni Internet**". Cliccate su "Protezione" ed infine su "**Personalizza livello**", dove troverete una sezione con varie opzioni rispetto alla protezione dai cookies.

Le ultime versioni dei due [browser](#) consentono anche di scegliere da quali siti accettare i cookies e da quali rifiutarli.

A. La segretezza delle proprie comunicazioni: i sistemi di criptazione

Per difendere la propria privacy in rete uno dei mezzi più efficaci è quello di utilizzare sistemi di crittografia e decrittografia, cioè di codifica e decodifica dei testi.

Non solo per i dati economici - come quelli della carta di credito - ci può essere la necessità di rendere sicura la trasmissione dei dati, ma anche per altri scambi di informazioni.

Le comuni **e-mail** sono un mezzo di comunicazione comodissimo e molto diffuso, ma bisogna tenere presente che sono facilmente intercettabili e leggibili da chiunque, e non costituiscono dunque il mezzo idoneo per comunicazioni riservate, di natura sia economica sia personale. E' possibile però adottare dei sistemi di criptazione, che rendono le e-mail illeggibili per chiunque, tranne che per il destinatario, che deve però essere in grado di decodificarle. Tali sistemi sono molto utili anche per criptare [file di testo](#) riservati, che siano memorizzati sul vostro computer, soprattutto quando ad esso abbiano accesso più persone. Per criptare e decriptare esistono dei [software](#) che possono essere scaricati da internet anche gratuitamente. A questo scopo segnaliamo il sito <http://www.pcself.com/mikesoft/4yp/index.html> dove si può scaricare gratuitamente un software di crittografia e decrittografia, con la guida in italiano.

E' possibile trovarne diversi in rete, utilizzando semplicemente i [motori di ricerca](#). Tutto ciò è lecito in Italia, mentre non lo è in altri stati, come ad esempio gli Stati Uniti d'America, dove i sistemi di criptazione "pesanti", sono considerati illegali e pertanto ne è vietato l'utilizzo privato e l'importazione.

I metodi di cifratura a chiave pubblica sono i più sicuri ma anche i più complessi, in genere utilizzati per le transazioni; per la cifratura di file e messaggi viene in genere utilizzata la più semplice cifratura a chiave privata.

I. LA SICUREZZA

I.1. Transazioni sicure

I dati relativi alle transazioni devono essere trasmessi in maniera sicura, e per questo fine si utilizzano evoluti sistemi di [criptazione](#), cioè di codifica e decodifica dei dati che vengono digitati, in modo tale che essi possano essere interpretati solamente dal destinatario.

Per criptare i dati, il sistema più diffuso fra quelli utilizzati dalle aziende è **SSL** (Secure Socket Layer). In base ad SSL, i dati vengono criptati dal [browser](#) dell'utente, e poi potranno essere letti ed interpretati solamente dal destinatario.

Per verificare la presenza di SSL bisogna controllare che sulla parte bassa dello schermo compaia il disegno di un **lucchetto chiuso**; se la transazione non è sicura il lucchetto sarà aperto (con il browser Netscape), oppure non comparirà alcun lucchetto (con Explorer). Nello stesso momento, inoltre, l'inizio dell'indirizzo del sito si dovrà trasformare in [https](#), mentre quando non c'è una connessione sicura l'indirizzo inizia con [http](#).

Meno diffuso di SSL è invece il **Telepay**, un sistema per effettuare transazioni sicure offerto dalle banche italiane e gestito da SSB (Società per i Servizi Bancari); per poterlo utilizzare è necessario registrare i propri dati presso la SSB, e scaricare inoltre il software necessario dal sito di SSB, che consente al browser di criptare i dati da inviare per la transazione.

Per la trasmissione dei dati in tutta sicurezza è ancora poco diffuso il sistema **SET** (Secure Electronic Transaction): rispetto agli altri sistemi, è in grado di fornire garanzie superiori riguardo l'identificazione sia di chi paga e sia di chi riceve il pagamento, grazie all'utilizzo della [firma digitale](#). Proprio per tale motivo le procedure per l'utilizzo di SET sono però più macchinose, e la diffusione di tale sistema stenta ad imporsi nel commercio elettronico rivolto al consumatore.

0.1. Le password

Password e codici d'accesso devono essere scelti e conservati con la **massima cura**. Più sono **lunghe ed incomprensibili** e più sono sicure, anche se diventa più difficile ricordarle. E' consigliabile inoltre avere **password differenti** per diversi servizi, e non consentire al sito di salvare la password per non doverla digitare nuovamente. Allo scopo di facilitare la gestione e la segretezza delle password esistono degli specifici programmi di archiviazione e criptazione, scaricabili dai siti di Windows e di Macintosh. Si può anche semplicemente scriverle su carta, ma a patto che possano essere conservate in un luogo sicuro.

0.1. Difendersi dai virus

I virus sono piccoli [software](#) che vengono introdotti clandestinamente nel computer: si potranno moltiplicare, infettare vari documenti e programmi, e produrre gli effetti più disparati. Ci sono virus innocui, che potreste non accorgervi di avere, ma ci sono anche virus che possono alterare, cancellare o diffondere i vostri file, danneggiando seriamente sia il vostro software che il vostro [hardware](#), nonché i dati che sono memorizzati sul [disco rigido](#).

I virus possono infettare il vostro computer per varie vie: tramite l'apertura di dischetti infetti, di allegati alle e-mail, o scaricando software da internet. Ogni qualvolta si apra un [file](#) da un dischetto sconosciuto, un allegato ad una e-mail, oppure si installa un nuovo software, sarebbe dunque buona norma fare prima un esame con l'antivirus; questo anche se si tratta di un file proviente da persone conosciute, e per qualunque tipo di file, sia eseguibile (con il nome che termina con .exe) sia che contenga solamente dati (come un documento Word, che termina con .doc). Le e-mail senza allegati non possono invece essere portatrici di virus.

La protezione dai virus è essenziale per chiunque utilizzi un computer, ed a maggior ragione per chi si colleghi a internet: dotarsi di un buon software antivirus è sicuramente il metodo di difesa più semplice ed efficace, unito ad altri semplici accorgimenti. Chi non possieda un **antivirus** può acquistarlo presso un negozio di articoli informatici, oppure on line, presso i siti delle principali case produttrici. Vista la continua creazione di nuovi virus è buona norma **aggiornare il proprio antivirus** almeno una volta al mese: si può fare [on line](#), molto rapidamente, collegandosi al sito del produttore, che in genere consente aggiornamenti gratuiti. E' necessario ricordarsi di fare una **scansione** di tutto il contenuto del disco fisso, dopo ogni aggiornamento o comunque periodicamente; è possibile programmare l'antivirus in modo tale che esegua automaticamente la scansione a scadenze regolari.

Per evitare di perdere irrimediabilmente dati preziosi a causa dei virus, è utile anche fare periodicamente un [backup](#), cioè una semplice copia su dischetto o su CD di quanto è memorizzato sull'[hard disk](#).

Per tenersi aggiornati sui nuovi virus e sui metodi per sconfiggerli, sono disponibili on line alcuni siti che offrono preziose informazioni e consigli sul mondo dei computer, con un linguaggio comprensibile anche ai "non informatici": segnaliamo www.zdnet.it e www.pcself.com

0.1. Difendersi dai "pirati informatici"

Il vostro PC è sicuro? Le aziende sono dotate di sistemi molto sofisticati per difendere i loro programmi e le loro connessioni, mentre spesso è proprio il computer di casa ad essere più esposto alle aggressioni esterne, e pertanto sta anche a voi prendere alcuni semplici ma essenziali accorgimenti per navigare in tutta sicurezza.

Se l'antivirus protegge l'integrità dei vostri dati e dei vostri programmi dagli attacchi dei virus, il **firewall** invece fa in modo che tutto ciò che si trova sul vostro computer non possa essere accessibile dall'esterno. Compito del firewall è infatti quello di controllare le informazioni in entrata ed in uscita nelle porte del PC, fare in modo che esse si aprano solamente per far passare i programmi autorizzati, bloccando invece l'accesso agli intrusi. Viene impedito così l'utilizzo dei cosiddetti **Trojans**, cioè dei piccoli software che possono essere installati clandestinamente sul computer (allo stesso modo dei virus) e poi controllati dall'esterno, in modo da vedere - e anche modificare - tutte le informazioni che passano o che sono registrate nel vostro PC.

Il firewall, pur non essendo ancora molto utilizzato, è diventato ormai indispensabile per chiunque utilizzi un computer. Sicuramente non fa piacere a nessuno che i propri file personali, di qualunque natura, possano essere visti da estranei; chi poi utilizzi il computer per operazioni economiche, a maggior ragione avrà interesse a non rendere visibili i propri dati.

I computer maggiormente a rischio sono quelli dotati di una connessione stabile, come una linea [ADSL](#), ed i computer mediante i quali si utilizzano chat e servizi di messaggistica; in questi casi infatti le porte del PC sono più esposte alle "intrusioni".

Il firewall controlla sia le informazioni in entrata che quelle in uscita, bloccando ogni attività che non sia autorizzata. Esistono firewall già predefiniti, che non vi chiedono quali regole volete impostare per autorizzare le informazioni in entrata e in uscita, e dunque fanno tutto da soli (fra questi Norton Firewall, prodotto dalla [Symantec](#), disponibile solo a pagamento). Altri firewall invece vi chiederanno di impostare le regole con le quali volete che si blocchi l'accesso ai programmi a rischio (vi chiederà ad esempio se volete che li blocchi immediatamente, se vi deve chiedere l'autorizzazione, oppure se li deve lasciare passare).

In rete è facile scaricare anche gratuitamente i "personal firewall" (è questo il nome che viene dato ai firewall pensati per uso domestico), con prestazioni non dissimili da quelli a pagamento, e comunque più che sufficienti per un utente "domestico".

Fra i **prodotti gratuiti reperibili in rete**, segnaliamo Zone Alarm (www.zonelabs.com), Tiny (www.tinysoftware.com), e Sygate (www.sygate.com). Offrono

tutti e tre dei buoni prodotti, mentre Tiny è l'unico ad avere una guida anche in italiano. Prima di utilizzare il firewall, raccomandiamo di verificare con l'antivirus che sul computer non ci siano dei virus o Trojans. Diversamente, il firewall potrebbe scambiare un Trojan che già si trova sul PC per un programma "consentito", e non ostacolarne l'attività. Il firewall infatti è uno strumento di prevenzione, che **deve essere utilizzato solamente sul PC "non infetto"**.

0.1. La firma digitale

Solo recentemente la firma digitale si sta diffondendo nelle transazioni on line ma, al momento, per la validità dei contratti di e-commerce per i consumatori **non** è richiesta tale firma, utilizzata più che altro nelle transazioni fra imprese, ed in tutti quei casi in cui la legge richieda la forma scritta per la conclusione di un contratto.

Ma tanto vale sapere qualcosa in più su questo strumento, dal momento che a breve termine è previsto un notevole incremento del suo utilizzo in vari settori.

Funzione della firma digitale è quella di assicurare la provenienza e la paternità dei [documenti informatici](#): è evidente in questo senso la sua utilità nella prevenzione del rischio frode.

Attualmente, nei casi in cui è necessaria una maggiore sicurezza nell'identificare la persona che ordina una transazione, come ad esempio nell'home banking, sono ritenuti sufficienti dei metodi di autenticazione come le password ed i codici di accesso. Si parla in questo caso di **firma elettronica**.

Nonostante le espressioni "firma digitale" e "firma elettronica" vengano spesso usate come sinonimi, in realtà la **firma digitale** vera e propria, così come la intende la nostra legislazione, non solo vale ad identificare l'autore di un documento informatico, ma ha qualcosa in più. Ha il medesimo valore della firma autografa, vale cioè come una firma apposta su un documento cartaceo, ma deve essere rispondente a requisiti di legge molto stringenti: deve essere certificata da un organismo riconosciuto dall'AIPA (Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione). Gli enti certificatori riconosciuti al momento sono 12, e l'elenco di essi è consultabile al sito dell'[AIPA](#).

Chiunque - privati, aziende, pubbliche amministrazioni - può dotarsi di una firma digitale certificata: è sufficiente acquistare l'[hardware](#) ([smart card](#) e lettore di smart card) ed il [software](#) necessari, presso aziende che solitamente si occupano anche della richiesta di certificazione. Il tutto con una spesa fra le 300.000 e le 500.000 lire circa. Segnaliamo a questo scopo il sito www.comped.it Sullo stesso sito è possibile scaricare gratuitamente un utile programma che permette di verificare l'autenticità delle firme digitali.

Spesso si fa confusione fra firma elettronica o digitale da un lato e sistemi di criptazione dall'altro, mentre hanno funzioni completamente distinte, pur potendo essere utilizzati nello stesso documento. La funzione della firma, elettronica o digitale, è principalmente quella di identificare la persona che esegue una determinata operazione; i sistemi di criptazione dei dati hanno invece la funzione di renderne segreta la trasmissione, in modo che non possano essere conosciuti da terze persone.

0.1. Difendere i minori dalle insidie della rete

Affinché i minori possano navigare coscientemente in internet, sicuramente non c'è niente di meglio che iniziare a fare i primi passi in rete **accompagnati dai genitori**, che spieghino loro le potenzialità e le insidie del Web. E' sempre meglio che il bambino viva la navigazione come un'esperienza familiare, da condividere e discutere, piuttosto che come un'occasione per isolarsi.

In modo particolare è consigliabile **insegnare alcuni piccoli accorgimenti**, come non compilare questionari informativi dietro promesse di giochi o regali di varia natura, se non ci si vuole ritrovare sommersi da pubblicità mirata e non richiesta; a partecipare a gruppi di discussione o forum solamente utilizzando uno pseudonimo e senza mai rivelare la propria vera identità; a non rispondere mai a richieste di appuntamenti telefonici o meno che meno "reali", se non dietro la supervisione degli adulti.

E' opportuno **non lasciare le proprie password** alla portata dei bambini, in modo tale che non possano utilizzare i vostri servizi o la vostra carta di credito senza il vostro consenso.

Se poi volete essere proprio sicuri che i bambini non possano accedere a siti che possano turbare la loro sensibilità, sono in commercio dei **"filtri"** regolabili su vari livelli di sicurezza, in modo che siano i genitori a decidere quali tipi di siti possano essere visti dai loro figli. Tali filtri funzionano bloccando l'accesso a siti che contengano parole "proibite", come ad esempio "sex": di conseguenza potrebbe capitare che vengano bloccati anche siti non effettivamente dannosi, ma che comunque contengono le parole in questione. Segnaliamo V-Family di Virgilio, reperibile al sito <http://prodotti.virgilio.it/family> , che funziona come abbonamento a pagamento ad internet. Su siti web esteri (in inglese), sono invece in vendita dei software che funzionano sempre come filtro, e presentano il vantaggio di prevedere il solo pagamento per l'acquisto del software (a prezzi che si aggirano attorno a L.100.000), piuttosto che il pagamento del canone; tali software sono acquistabili ai siti www.cyberpatrol.com , www.cybersitter.com , www.surfwatch.com , www.x-stop.com ; www.safesurf.com è l'unico servizio gratuito, ma offre potenzialità ridotte rispetto agli altri.

Il marchio del bollino verde (www.bollinoverde.com) apposto ad un sito web certifica che quel sito non contiene testi o immagini tali da turbare la sensibilità degli individui (sia adulti che bambini).

I. PER SAPERNE DI PIU' SUI VOSTRI DIRITTI

I.1. Le norme

La maggior parte delle disposizioni che regolano gli acquisti on line per i consumatori sono contenute nel [Decreto Legislativo del 22 maggio 1999, n. 185](#): "Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza".

Un'altra norma che trova applicazione è il [Decreto Legislativo 15 gennaio 1992, n.50](#) "Attuazione della direttiva n.85/577/CEE in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali"

Riguardo la tutela della privacy, il testo fondamentale è la [L. 31 dicembre 1996, n. 675](#) "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".

Per quanto riguarda le clausole vessatorie nei contratti dei consumatori, la normativa di riferimento è costituita dagli [articoli da 1469-bis a 1469-sexies del Codice Civile](#)

0.1. I settori del commercio elettronico per i quali sono vigenti norme specifiche

Esistono dei settori particolari del commercio elettronico che sono regolati da norme particolari, differenti da quelle operanti per gli acquisti on line in genere, soprattutto per quanto riguarda la conclusione e l'esecuzione del contratto, le informazioni che devono essere fornite al consumatore ed il diritto di recesso. Questi settori sono relativi a contratti riguardanti: **beni immobili, servizi finanziari, bancari ed assicurativi, aste.**

0.1. Le aste

Acquistare tramite un'asta on line può consentire di spuntare ottimi prezzi, ma è necessario sapere che le condizioni alle quali si acquista sono differenti da quelle di un acquisto on line a prezzo fisso, e **le garanzie per i consumatori sono minori**. Ciò accade non solamente perché il prezzo è variabile, e le modalità di acquisto sono differenti, ma anche perché si può acquistare sia da un'impresa che da un privato (la persona che ha messo all'asta un proprio oggetto); l'organizzatore dell'asta è solamente un intermediario che mette in contatto i venditori ed i compratori. Secondo la legge italiana, quando si acquista da

un privato le garanzie sono inferiori rispetto a quando si acquista da un professionista. Ma ciò non significa che acquistare tramite aste non sia sicuro, molto dipende dall'organizzatore dell'asta e dalle regole dell'asta stessa, che devono dunque essere consultate con estrema attenzione prima di partecipare. E' consigliabile acquistare solamente su un sito di aste che pubblichi un **regolamento chiaro**, che consenta di partecipare all'asta essendo pienamente consapevoli delle conseguenze di ogni "clik"; che preveda delle **soluzioni in caso di frode da parte del venditore**; un sito che preveda un sistema di feedback con gli utenti, tramite il quale **vi sia modo di comprendere quali sono i venditori più affidabili** e che suscitano maggiore gradimento fra i compratori; che offra una **copertura** per il caso in cui il venditore si rifiuti di consegnare il bene acquistato.

0.1. Tutte le informazioni che devono essere fornite al consumatore

Sul sito devono essere presenti le seguenti informazioni:

- a) Identità del fornitore e indirizzo geografico della sede del fornitore;
- b) caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- c) prezzo del bene o del servizio, comprese tutte le tasse o le imposte;
- d) spese di consegna;
- e) modalità del pagamento, della consegna del bene o della prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto;
- f) esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso;
- g) modalità e tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;
- h) costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza (i costi della connessione telefonica), quando e' calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;
- i) durata della validità dell'offerta e del prezzo;
- l) durata minima del contratto in caso di contratti per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi ad esecuzione continuata o periodica.

Tali informazioni devono essere espone in **modo chiaro e comprensibile**, e devono essere collocate nel sito in modo tale da essere **facilmente raggiungibili**.

Deve inoltre essere chiaro lo **scopo commerciale** delle informazioni.

Inoltre, prima o al momento dell'esecuzione del contratto, il consumatore deve ricevere **conferma per iscritto** (o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione ed a lui accessibile, come, ad esempio, una e-mail stampabile) di tutte le informazioni

essenziali indicate sul sito. In tale informativa devono comunque essere fornite al consumatore anche le seguenti informazioni:

- a) condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso;
- b) indirizzo geografico (indirizzo “reale”, non solo indirizzo e-mail) della sede del fornitore a cui il consumatore può presentare reclami;
- c) informazioni sui servizi di assistenza e sulle garanzie commerciali esistenti;
- d) condizioni di recesso dal contratto in caso di durata indeterminata o superiore ad un anno.

E' necessario **conservare il documento** nel quale sono indicate tali informazioni.

0.1. I prodotti per i quali è escluso il diritto di recesso

Il fornitore è sempre libero di offrire il diritto di recesso anche per questi beni e servizi, ma ciò deve essere espressamente indicato nelle condizioni generali di vendita. Altrimenti in caso di acquisto dei beni e servizi di seguito indicati non è possibile esercitare il diritto di recesso.

- Fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata, con l'accordo del consumatore, prima della scadenza del termine di dieci giorni previsto;
- fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario che il fornitore non e' in grado di controllare;
- fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati o che, per loro natura, non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente;
- fornitura di prodotti audiovisivi o di software informatici sigillati, aperti dal consumatore;
- fornitura di giornali, periodici e riviste;
- servizi di scommesse e lotterie.

A. Cosa è vietato vendere su internet

Tutti i divieti che esistono per gli acquisti presso rivenditori tradizionali esistono anche sul Web. Acquistare tramite internet non può infatti costituire un metodo per aggirare i divieti che esistono per gli acquisti tradizionali.

Fra i prodotti più comuni per quali esistono divieti alla vendita ricordiamo: droghe e sostanze stupefacenti, oggetti rubati o contraffatti, animali e piante appartenenti a specie protette, farmaci per i quali è prescritta la ricetta medica. Per le armi sono previste particolari restrizioni quando sia necessario possedere una licenza; in caso di acquisto da

sito straniero, sono vietate tutte le armi, sia da sparo che da taglio, sia le cosiddette armi improprie, anche ornamentali.

A. Le clausole vessatorie

Quando conclude un contratto on line, il consumatore gode delle stesse garanzie e degli stessi diritti dei quali gode quando conclude un contratto di persona. Anche nei contratti on line al venditore è dunque vietato apporre **clausole vessatorie**, vale a dire tutte quelle clausole che "determinano a carico del consumatore un **significativo squilibrio** dei diritti e degli obblighi provenienti dal contratto" (così recita l'articolo 1469-bis del Codice Civile).

Così ad esempio, è vessatoria la clausola che limita la responsabilità del fornitore in caso di danno fisico del consumatore, derivato dal prodotto acquistato; è vessatoria la clausola che limiti o escluda i diritti del consumatore in caso di inadempimento del fornitore; la clausola che prevede l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere; la clausola che consente al fornitore di recedere da contratti a tempo indeterminato senza ragionevole preavviso ecc. ([clicca qui](#) per vedere il testo integrale degli articoli 1469-bis e seguenti del Codice Civile)

Qualora nel contratto sia presente una clausola vessatoria, questa deve ritenersi **inefficace**, non valida, mentre rimane valido il resto del contratto. Inoltre, la presenza di tale clausola può essere **segnalata** ad una [associazione di consumatori](#) che potrà così attivarsi al fine di far eliminare definitivamente tale clausola dal contratto.

I. GLOSSARIO

Account: traducendo letteralmente dall'inglese significa permesso di accesso, accreditato. Un account è definito da una [username](#) (nome dell'utente o pseudonimo) e da una [password](#) (codice segreto d'accesso), che identificano l'utente.

L'account è utilizzato per l'abilitazione all'accesso a servizi che necessitano di una identificazione dell'utente, come l'accesso ai servizi di un [provider](#) (internet, posta elettronica).

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line): letteralmente, linea asimmetrica digitale ad abbonamento. Si tratta di una rete che utilizza le normali linee telefoniche per la comunicazione di dati ad alta velocità; la comunicazione dei dati con ADSL può raggiungere una velocità fino a 10 volte maggiore rispetto a quella effettuata con linee *ISDN*.

Antivirus: programma che controlla i [file](#) per verificare se contengono [virus](#) ed eventualmente eliminarli.

Attachment: file allegato ad un messaggio [e-mail](#) e trasmesso unitamente ad esso.

Autenticazione: è il processo che garantisce che la trasmissione digitale dei dati proviene dall'utente identificato, ed è diretta verso il corretto ricevente. La più semplice forma di autenticazione richiede uno [username](#) e una [password](#) per accedere a un determinato [account](#).

Backup: copia di sicurezza dei file; in genere viene effettuata su [floppy disk](#) o su [CD](#). In tal modo, in caso di danni ai file memorizzati su [disco fisso](#) (ad esempio a causa di un virus), saranno salvi tutti i file di cui esistono copie di backup.

Banca dati: archivio, raccolta di dati contenuta nella memoria di un computer centrale, la cui consultazione al pubblico può avvenire per via telematica.

Banner: letteralmente, striscione. È lo spazio della pagina Web occupato dalla una comunicazione pubblicitaria, che in genere contiene il link al sito internet dello sponsor.

Bookmark: letteralmente, segnalibro. Raccolta dei siti interessanti visitati dall'utente, che

consente di poterli ritrovare senza difficoltà. Con Internet Explorer prendono il nome di Favourites (Favoriti); sia con Netscape che con Internet Explorer, i siti preferiti sono memorizzabili e poi resi accessibili tramite l'apposito menù.

Browser: letteralmente, visualizzatore, sfogliatore. E' il programma che si utilizza per navigare nel WWW e "sfogliare" le pagine Web. I browser più diffusi attualmente sono Netscape Communicator ed Internet Explorer, ma ne esistono tanti altri come, ad esempio, Opera.

Business To Business: spesso si trova scritto anche nella forma contratta **B2B**; si chiama così il commercio elettronico fra aziende.

Business To Consumer: ; spesso si trova scritto anche nella forma contratta **B2C**; si chiama così il commercio elettronico fra azienda e consumatore.

Casella postale elettronica: vedi [mailbox](#).

CD (Compact Disk): supporto esterno al PC sul quale sono memorizzati dati. I CD sono utilizzati più per la lettura dei dati che non per la memorizzazione di essi, ma si stanno diffondendo anche i CD riscrivibili. Rispetto ai [floppy disk](#) hanno una capacità di memoria nettamente superiore.

Comunità virtuali: comunità di persone che si incontrano tramite strumenti telematici, utilizzando le chat, i forum o i [newsgroup](#), per discutere riguardo interessi comuni; le persone sono reali: ad essere virtuali sono i luoghi dell'incontro tra di esse.

Cookie: letteralmente "biscottino"; i cookies sono brevi informazioni che i siti Web salvano sui computer che si connettono, allo scopo di mantenere memoria dei collegamenti e delle preferenze degli utenti. I cookies vengono memorizzati sul [disco fisso](#), ma si può scegliere se accettarli o meno, oppure si possono cancellare al termine del collegamento.

Craccare: accedere abusivamente ad un sistema informatico; trovare la chiave di accesso a un programma per utilizzarlo senza pagare. (si veda anche [hacker](#))

Criptazione: sistema di codifica dei dati contenuti in un messaggio o in un file; viene

utilizzato allo scopo di impedire che tali dati possano essere letti da persone diverse dal destinatario. In genere si utilizza il sistema di cifratura a chiave pubblica, il metodo più sicuro. In questo caso, esistono due chiavi, una pubblica ed una privata e tenuta segreta; chi invia il messaggio usa la chiave pubblica del destinatario per criptare i dati, ed il solo destinatario potrà decodificarlo, utilizzando la propria chiave privata. Si parla naturalmente di “chiavi” elettroniche e non “reali”.

Customer Service: il servizio di assistenza che l'azienda offre al consumatore. Comprende in genere il servizio informazioni, la consegna ed ogni servizio post-vendita.

Disco fisso: vedi [hard disk](#).

Documento Informatico: rappresentazione informatica di atti, fatti e dati giuridicamente rilevanti.

Dominio: L'indirizzo di ogni sito ([URL](#)) è composto da sequenze di simboli separati da punti, secondo la struttura gerarchica del Domain Name Service. Questo suddivide l'intera rete in settori, chiamati appunto domini, a loro volta suddivisi in sottodomini e così via. I domini servono per identificare la posizione elettronica e talvolta geografica del computer per la trasmissione dei dati. La prima parte della URL è quella specifica, il resto ha carattere più generico, secondo un criterio gerarchico inverso. Ad esempio, nell'indirizzo [www.camcom.it](#) CAMCOM è il nome di dominio delle Camere di Commercio, mentre la sigla IT è un **dominio geografico** ed indica la nazione dove è collocato il [server](#) del sito. La URL può anche non terminare però con il dominio geografico, ma con una sigla differente come com. edu. net. org. **Com.** indica un sito avente natura commerciale; **edu.** è una sigla relativa alle università (utilizzato negli USA); **net.** ha natura di attività di supporto della rete; **org.** ha natura di organizzazione senza fini di lucro.

Download: letteralmente, scaricare. Effettuare il download di [file](#), programmi o dati significa in genere scaricarli da internet al vostro computer.

E-cash: per esteso **Electronic Cash**, letteralmente denaro elettronico. Indica il tipo di pagamento in moneta elettronica, ideato da Digicash, che prevede l'apertura di un conto presso un banca on line e la circolazione di denaro “virtuale”.

E-commerce: per esteso **Electronic commerce:** letteralmente, commercio elettronico. Tutte le attività commerciali condotte attraverso una rete, utilizzando il computer e le telecomunicazioni.

E-mail: per esteso **Electronic mail.** Messaggio di posta elettronica.

FAQ: per esteso **Frequently Asked Question**, cioè domande e risposte frequenti. Le FAQ sono le domande fatte di frequente dagli utenti, con relativa risposta, su un determinato argomento, che vengono raccolte e pubblicate su un sito web, per fini esplicativi.

Leggere le FAQ costituisce spesso il modo più semplice per comprendere come funziona il determinato servizio cui le FAQ si riferiscono.

File: letteralmente, *archivio o flusso*. Indica in pratica un documento che può contenere da un solo carattere, ad un insieme di parole o ad un intero programma. Un file è costituito ad esempio da un documento in formato Word o Excel.

Firma digitale: termine usato spesso come sinonimo di "firma elettronica"; entrambi i tipi di firma servono ad identificare l'autore di un documento o di un messaggio elettronico, ma la **firma digitale** vera e propria, così come la intende la nostra legislazione, ha qualcosa in più. Ha il medesimo valore della firma autografa, vale cioè come una firma apposta su un documento cartaceo, purchè sia rispondente a requisiti di legge molto stringenti: deve essere certificata da un organismo riconosciuto dall'AIPA (Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione). Gli enti certificatori riconosciuti al momento sono 12, e l'elenco di essi è consultabile al sito dell'[AIPA](#)

Firewall: letteralmente, muro di fuoco. Si tratta di un sistema progettato per impedire accessi non autorizzati verso reti private, e consentire dunque una efficace difesa contro gli attacchi informatici.

Floppy disk: letteralmente, disco flessibile; viene chiamato anche dischetto. E' un supporto esterno al computer utilizzato per memorizzare dati. La dimensione più comune di un floppy disk e' di 3,5 pollici.

Form: letteralmente, modulo. E' una pagina Web che presenta una maschera da compilarsi

a cura dell'utente, tramite l'inserimento dei dati richiesti; una volta compilato il form, i dati vengono inviati al [server](#).

Hacker: La comunità degli hacker è nata negli anni Sessanta, con lo scopo di studiare e divulgare l'informatica, oltre i luoghi istituzionali. In seguito il termine ha assunto il significato più generico di "pirata informatico", legato ad attività di disturbo della segretezza e dell'esclusività dei dati custoditi dalle grandi aziende. Spesso gli hackers si muovono ai limiti della legalità o ben oltre tali limiti. I veri hacker agiscono sulla base di un codice etico che impedisce loro di ricavare vantaggi economici dalle attività di intrusione che compiono: il loro scopo è rendere libera la comunicazione informatica. E' proprio lo scopo delle loro azioni che li differenzia da coloro che agiscono per scopo di lucro o semplicemente per vandalismo, che vengono definiti "crackers".

Hard-disk: letteralmente, disco rigido. Si tratta di un disco magnetico rigido collocato all'interno del computer, in cui viene memorizzata la maggior parte delle informazioni del computer.

Hardware: letteralmente, ferramenta. In un computer, con questo termine si indica la macchina, i componenti fisici, materiali. Diversamente, con il termine [software](#) si indicano i programmi, la parte logica e immateriale. Sono hardware, ad esempio, il disco fisso, il monitor, la tastiera, la stampante ecc.

Help desk: è un centro di assistenza aziendale, al quale in genere si accede tramite telefono che fornisce supporti tecnici. L'help desk puo' aiutare il cliente tramite telefono, fax, email per istruire l'utente nel corretto utilizzo di un prodotto, oppure nel consigliare un centro di riparazione componenti piu' vicino, ecc.

Home page: è la pagina principale di un sito Web. Costituisce l'equivalente di quello che è la copertina per un giornale.

HTML (Hypertext Markup Language): letteralmente, linguaggio di marcatura per ipertesti; si tratta del linguaggio più utilizzato per realizzare i documenti visualizzabili sul Web.

HTTP (HyperText Transfer Protocol): [protocollo](#) per il trasferimento di pagine Web.

Consente di richiedere e di vedere le pagine richieste tramite il [browser](#).

HTTPS (HyperText Transmission Protocol, Secure): costituisce una variante dell'HTTP, utilizzato per gestire transazioni commerciali sicure su Internet.

Internet: è un'abbreviazione di **INTERconnected NETworks**; letteralmente, reti interconnesse, rete di reti. Sistema di collegamento fra computer centrali (server) e computer degli utenti (client), per la pubblicazione ed il reperimento delle informazioni. Le reti presenti su internet sono tante ma la più utilizzata è il [World-Wide Web \(WWW\)](#).

ISDN (Integrated Services Digital Network): letteralmente, rete digitale a servizi integrati. E' un tipo di collegamento ad internet che garantisce velocità nelle trasmissioni in rete. La trasmissione dell'informazione avviene tramite linea telefonica, come per i collegamenti [ADSL](#), ma rispetto a questa modalità la velocità di trasmissione dei dati è nettamente inferiore.

Link: collegamento, rimando ad altro documento. E' costituito da una parola, o un'immagine o una frase, che viene evidenziata rispetto al resto della pagina, attraverso una sottolineatura oppure un colore differente. Il documento richiamato dal link sarà visibile solo se l'utente, essendo interessato ad esso, ci cliccherà sopra.

Login: registrazione in ingresso, operazione di connessione ad un computer o ad un servizio on line, che può anche richiedere l'utilizzo di [username](#) e [password](#).

Mailbox: casella postale elettronica, che il [provider](#) mette a disposizione dell'utente, per ricevere ed inviare messaggi di posta elettronica.

Mailing list: è una lista di indirizzi e-mail identificati da un unico indirizzo, che viene utilizzata per far comunicare più persone, su temi di interesse comuni, tramite lo scambio di e-mail. Quando qualcuno del gruppo invia una e-mail all'indirizzo del gruppo, il messaggio viene ricevuto su tutti gli indirizzi facenti parte del gruppo stesso. Talvolta è prevista la presenza di un moderatore e di regole di comportamento.

Modem: dispositivo hardware che permette di collegare il computer ad internet, tramite le comuni linee telefoniche. Può essere sia interno che esterno al computer.

Motore di ricerca: così viene definito sia il programma sia il sito che lo ospita e che ha il fine di reperire informazioni presenti su internet, su richiesta dell'utente. I motori di ricerca sono uno strumento utilissimo ed indispensabile per trovare le informazioni desiderate, quando non si è già a conoscenza dell'indirizzo elettronico al quale reperirle.

Netiquette: codice di comportamento per gli utenti di internet. Si tratta di un codice che gli utenti stessi hanno elaborato sulla base dell'esperienza, al fine di scoraggiare i comportamenti scorretti nell'utilizzo della rete. Pur non essendo previste sanzioni di nessun tipo, è nell'interesse di tutti gli utenti che tali regole vengano seguite da tutti.

Newsgroup: gruppo di persone che dialogano in rete per scambiarsi informazioni utili su temi di comune interesse, forum di discussione, alimentati dai contributi e-mail di chiunque voglia partecipare. I veri e propri newsgroup hanno una propria organizzazione articolata, utilizzano reti proprie e server propri; esistono elenchi dei newsgroup presenti in tutto il mondo suddivisi per materia.

Newsletter: lettera di aggiornamento, notiziario. Si tratta di un servizio che consente di ricevere e-mail di aggiornamento riguardo determinati argomenti, su richiesta dell'utente.

Nickname: soprannome, pseudonimo. I nickname vengono utilizzati soprattutto nei forum e nella posta elettronica in genere, allo scopo di mantenere l'anonimato, o anche per trovare un nomignolo simpatico con il quale presentarsi.

On line: talvolta scritto **on-line** oppure **online**; letteralmente, in linea. Riferito alla rete significa che è attiva una connessione; riferito alle risorse in rete, significa che sono disponibili e consultabili.

Password: letteralmente, parola d'ordine, codice segreto d'accesso. Viene utilizzata per accedere a servizi on line, sia gratuiti sia a pagamento, talvolta unitamente ad uno [username](#).

Portale: sito che offre una serie di informazioni e di servizi diversificati su argomenti vari. Il nome portale vuole richiamare proprio l'idea di un accesso facilitato ad una molteplicità di risorse, reperite, classificate e rese disponibili per gli utenti.

Spesso i portali offrono anche servizi come motori di ricerca, shopping on line, servizio di messaggistica, ultime notizie della giornata, previsioni del tempo, posta elettronica,

newsletter ecc. In genere gli argomenti sono suddivisi per aree tematiche

Protocollo: Insieme di regole che definiscono uno standard di comunicazione. Ad esempio HTTP è un protocollo per la richiesta ed il reperimento di pagine web, tramite un browser.

Provider: ente o società che fornisce l'accesso ad internet, insieme ad altri servizi di rete come, ad esempio la casella di posta elettronica. I servizi possono essere gratuiti oppure a pagamento.

Recesso (diritto di): nei contratti a distanza conclusi dai consumatori, è la facoltà di annullare l'ordine entro 10 giorni dalla ricezione del prodotto (o dalla conclusione del contratto in caso di acquisto di un servizio). Di tale facoltà può beneficiare il solo consumatore, che dovrà avere rimborsato l'intero importo pagato. La comunicazione del recesso deve avvenire tramite raccomandata A/R; non è necessario indicare la motivazione.

Server: computer che permette di reperire ed utilizzare risorse di rete, a seguito di richieste da parte di computer *client*, solitamente utilizzati dagli utenti.

Smart card: carte utilizzate per apporre la firma digitale. Sono dotate di un microchip, e somigliano nell'aspetto ad una carta bancomat. Per il loro utilizzo è necessario l'apposito lettore (accessorio [hardware](#)).

Software: programmi informatici; costituiscono la parte logica ed immateriale del computer.

Spamming: invio agli utenti di materiale pubblicitario non richiesto, tramite e-mail.

SSL (Secure Socket Layer): [protocollo](#) che consente il trasferimento di dati tramite la rete internet in modo sicuro, utilizzando tecniche crittografiche.

URL (Uniform Resource Locator): letteralmente, *identificatore uniforme di risorse*. E' l'indirizzo elettronico completo di un sito o di una pagina web. Oltre al dominio è indicata in genere la localizzazione della pagina che si sta consultando.

Username: nome dell'utente, pseudonimo. In genere viene utilizzato unitamente ad una password, al fine di accreditarsi per un determinato servizio (si veda [account](#)).

Virus: i virus sono piccoli software che vengono introdotti clandestinamente nel computer: si potranno moltiplicare, infettare vari documenti e programmi, e produrre effetti che possono essere i più vari. Ci sono virus innocui, ma ci sono anche virus che possono alterare, cancellare o diffondere i file, danneggiando seriamente il software ed i dati che sono memorizzati sull' hard disk. Il **cavallo di Troia** (o **Trojan**) è un tipo particolare di virus che non si replica ma permette a colui che lo diffonde di accedere al sistema operativo in cui si infila.

Web: rete.

webmaster: la persona che gestisce un sito dal punto di vista tecnico; talvolta cura anche gli aspetti grafici ed i contenuti. Solitamente, sui siti web viene indicato nome ed indirizzo e-mail dell'webmaster, affinché gli utenti possano comunicare con lui (o lei) per ogni esigenza relativa all'organizzazione del sito.

World-Wide Web (WWW): letteralmente, **ragnatela mondiale**. Enorme raccolta di documenti multimediali, organizzata secondo una struttura ipertestuale, distribuita su milioni di server internet. Per l'utente, la navigazione attraverso la rete (WWW), avviene tramite i programmi [browser](#), che consentono di "sfogliare" le pagine web, seguendo un link (collegamento) o inviando una domanda ad un server.

I. LE ATTIVITA' DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI MILANO

IN RELAZIONE AL COMMERCIO ELETTRONICO

Per risolvere le liti commerciali legate ad internet ed al commercio elettronico, la Camera Arbitrale Nazionale e Internazionale di Milano offre il servizio di conciliazione [RisolviOnline](#), un servizio di **conciliazione on line**, il cui funzionamento è simile a quello dei metodi di conciliazione “reali”, con la particolarità che tutto avviene per via telematica, e dunque in maniera più semplice, veloce ed economica. Il servizio è attivo per tutto il territorio italiano ed anche per le parti estere che siano interessate. Andando al relativo sito web si trovano informazioni generali riguardo il funzionamento dei sistemi di conciliazione on line. Risolvi on-line sarà completamente gratuito fino al 31 maggio 2002.

Sempre per la composizione amichevole delle controversie è possibile rivolgersi anche al servizio di conciliazione “reale”, la [Commissione di Conciliazione delle liti fra Consumatori e Imprese, presso la Camera Arbitrale nazionale e internazionale di Milano](#), che fa capo alla Camera di Commercio Il servizio è attivo per tutto il territorio italiano ed anche per le parti estere che siano interessate.

Approfondimenti su vari aspetti del commercio elettronico sono presenti al sito web dell'[Osservatorio per i Consumatori della Camera di Commercio di Milano](#), alla sezione **E-commerce e consumatori**.

[L'Osservatorio permanente sull'usura e la criminalità economica presso la Camera di Commercio di Milano](#) svolge interessanti studi anche riguardo le frodi su internet, in relazione al commercio elettronico, alla cyberfinanza, alla pirateria musicale on line. A cura dell'Osservatorio sono in commercio anche alcune pubblicazioni:

I NUOVI RISCHI CRIMINALI NELLA CYBERFINANZA

di Talhita Malagò e Mara Mignone

Con il coordinamento di Ernesto U. Savona (Editore Franco Angeli)

CRIMINI E MUSICA ON LINE

GLI SVILUPPI DELLA PIRATERIA MUSICALE ATTRAVERSO LE NUOVE TECNOLOGIE:
ANALISI E RIMEDI

di Talhita Malagò e Mara Mignone

Con il coordinamento di Ernesto U. Savona (Editore Franco Angeli)

LE FRODI CON CARTA DI CREDITO

di Talhita Malagò e Mara Mignone

Con il coordinamento di Ernesto U. Savona (Editore Franco Angeli)

Per sapere di più sulle clausole vessatorie e per conoscere l'attività della Camera di Commercio di Milano per prevenire e reprimere tale pratica, si può consultare il sito web dell'[Unità di Regolazione del Mercato presso la Camera di Commercio di Milano](#)