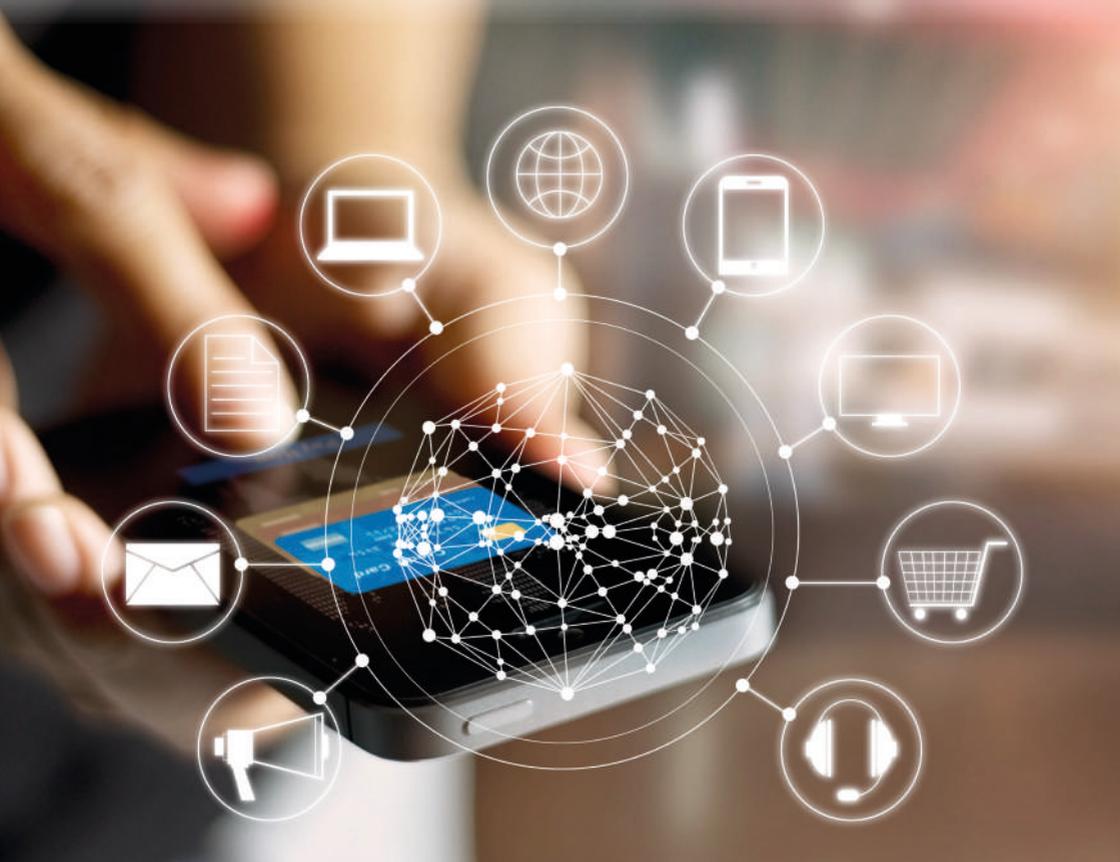




Digital Payments GUIDA CONSUMATORI 2019





| | |
|--|-----------|
| INTRODUZIONE | 5 |
| LA PAROLA AL PRESIDENTE | 8 |
| INIZIAMO CON UN TEST | 10 |
| SEZIONE I – COME SCEGLIERE LA CARTA DI PAGAMENTO PIÙ ADATTA ALLE TUE ESIGENZE | 13 |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Carta di debito▪ Carta prepagata▪ Carta di credito▪ Cos'è la tecnologia contactless e come funziona?▪ Pagamenti contactless in totale sicurezza per almeno 6 motivi | |
| SEZIONE II – SMARRIMENTO O FURTO DELLA CARTA DI PAGAMENTO | 18 |
| SEZIONE III – ACQUISTI ONLINE | 20 |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Le regole d'oro per un acquisto online in totale sicurezza▪ Cosa fare in caso di un pagamento non autorizzato?▪ Come recedere da un acquisto online ed essere rimborsato?▪ Cosa fare in caso di mancata consegna del bene acquistato?▪ Quali sono le tempistiche del rimborso di un pagamento?▪ In conclusione, quali altri accorgimenti occorre tenere presenti? | |
| DIRITTI DEL CONSUMATORE DIGITALE | 29 |
| CONSUMERS 4 DIGITAL PAYMENTS | 30 |
| RETI E RICONOSCIMENTI - DIVENTA SOCIO MDC | 31 |



PAGO SICURO, PAGO DIGITALE!

Dal caffè al bar, alle ricariche telefoniche, passando per le applicazioni sul nostro cellulare, le situazioni in cui oggi utilizziamo le carte (o i conti ad esse collegate) sono sempre più numerose. Tuttavia, a chi non è capitato di porsi domande sul livello di sicurezza dei propri acquisti con carta di credito, o con un altro strumento di pagamento, online o in un punto vendita?



È giunto, finalmente, il momento di fugare ogni dubbio!

Il Movimento Difesa del Cittadino, da sempre al fianco dei consumatori, promuove una nuova campagna per sensibilizzare i consumatori sul tema della sicurezza degli acquisti in rete, e non solo.

La guida si compone di tre sezioni:

- La prima è dedicata al mondo delle carte di pagamento, per comprendere lo strumento più adatto alle proprie esigenze. Viene dato spazio anche alla tecnologia contactless, nuova frontiera tecnologica delle carte, sempre più in uso;
- La seconda sezione fornisce una serie di informazioni comportamentali da adottare nel malcapitato caso di smarrimento o furto della carta;
- La terza e ultima sezione è dedicata ai diritti e ai doveri del consumatore, per chiarire i dubbi che possono sorgere nell'utilizzo quotidiano di questi strumenti, specialmente facendo acquisti online.

TRY IT NOW





I pagamenti digitali stanno diventando una realtà sempre più diffusa. Al supermercato, per pagare le bollette, persino per utilizzare il bike sharing, sempre più italiani optano per la rapidità, facilità d'uso e sicurezza delle carte di pagamento e dei sistemi digitali.

La nuova Guida sui pagamenti digitali del Movimento Difesa del Cittadino, in collaborazione con C4DiP - Consumers for Digital Payments (MDC-U. Di. Con.- Asso - Consum), nasce con l'intento di colmare il gap informativo dei milioni di consumatori che si avvicinano oggi ancor troppo disinformati ai più moderni sistemi di pagamento.

Nel pieno della rivoluzione digitale, ben 22 milioni di italiani hanno già sperimentato gli acquisti in e-commerce: i nuovi strumenti

tecnologici stanno rivoluzionando gli stili di consumo delle famiglie italiane, che li hanno utilizzati per spese da 220 miliardi di euro (28% dei consumi nel 2017).

Un trend in crescita grazie al progressivo sviluppo di strumenti tecnologici sempre più intuitivi, supportati da un quadro normativo in evoluzione. Basti pensare alla spinta data a livello europeo dalla nuova direttiva sui servizi di pagamento (PSD2), o alle iniziative istituzionali intraprese per promuovere l'educazione finanziaria, o ancora al Reddito di Cittadinanza, che sarà erogato proprio attraverso una carta acquisti destinata ad aumentare significativamente il livello di inclusione finanziaria.

È proprio in questo contesto che si inserisce la presente guida, che mira ad essere uno strumento chiaro e semplice, in grado di spiegare quali sono i diritti edoveri dei consumatori per compiere scelte consapevoli utilizzando la moneta elettronica.

Ancora una volta, non vogliamo perdere l'occasione di inserirci nell'inevitabile mutamento della cosiddetta customer experience, per poter coglierne tutti i vantaggi e beneficiare del massimo delle tutele, che ci pregiamo di difendere tutti i giorni, a gran voce!



INIZIAMO CON UN TEST

Prima di lanciarti nella lettura, misura il tuo livello di conoscenza con il test che trovi in queste pagine! Avrai modo di misurare quanto ne sai in materia di sicurezza dei pagamenti elettronici e verificare le tue risposte sfogliando la guida. Potrai anche mettere a confronto le tue risposte con i risultati del sondaggio Quorum/YouTrend appositamente realizzato, e sfidare le altre mille persone che hanno partecipato!

Hai mai sentito parlare degli strumenti di pagamento elettronici, che permettono di fare acquisti anche tramite Internet?

- Sì
- No

Le utilizzi? Se sì, normalmente quanto spesso usi almeno un tipo di carta di pagamento?

- Sì, le uso quasi tutti i giorni
- Sì, le uso almeno una volta alla settimana
- Sì, le uso almeno una volta al mese
- Le possiedo, ma non le uso quasi mai
- Non le possiedo

Secondo te, quando fai acquisti in un negozio, al ristorante, al bar, o in un qualunque altro esercizio commerciale, hai il diritto di pagare sempre con una carta?

- Sì, anche per importi molto bassi
- Sì, ma solo per importi superiori a una certa cifra
- No, l'esercente è libero di scegliere come essere pagato
- Non lo so

Secondo te, i dettagli di funzionamento delle carte di pagamento, ovvero la serie di diritti e doveri di chi fornisce il servizio e chi le utilizza, da chi sono decisi?

- Le carte hanno tutte le stesse condizioni
- Le carte non hanno tutte le stesse condizioni: ogni fornitore del servizio può fare quello che vuole
- Le carte non sono tutte uguali: la legge definisce le regole generali ma i fornitori decidono i dettagli
- Non lo so

Immagina ora di trovarti all'estero, in un paese con una valuta diversa dall'Euro, e di dover effettuare dei pagamenti. Ti conviene di più fare un prelievo da uno sportello locale e pagare in contanti con valuta locale o effettuare i pagamenti con la carta?

- È più conveniente prelevare e pagare con valuta locale: i pagamenti con carta hanno costi di commissione più alti
- È più conveniente pagare con carta, le commissioni sui prelievi sono, di solito, più alte
- È indifferente, entrambe le soluzioni hanno lo stesso costo
- Non lo so

Hai salvato nella rubrica del tuo cellulare il numero per denunciare lo smarrimento o il furto della tua carta di pagamento?

- Sì
- No
- Non possiedo carte di pagamento

Se perdi o ti rubano una carta di pagamento, perderai i soldi di eventuali spese fatte da altri con quella carta dopo la denuncia?

- Sì, li perderò tutti
- Sì, ma ne perderò solo una parte
- No, mi verranno tutti rimborsati
- Non lo so

Se ti rendi conto che attraverso la tua carta è stato sostenuto un pagamento inesatto rispetto alle tue disposizioni o non autorizzato, sai quanto tempo hai per comunicarlo alla tua banca o all'ente che ha emesso la carta?

- 24 ore dall'addebito
- 14 giorni dall'addebito
- 13 mesi dall'addebito
- Non lo so

Immagina di aver appena effettuato l'acquisto di un bene online, ma di averci ripensato subito dopo. Sai quanto tempo hai per cambiare idea?

- 24 ore dal momento dell'acquisto
- 14 giorni dal momento dell'acquisto
- 13 mesi dal momento dell'acquisto
- Non lo so

Immagina di aver ordinato un prodotto online ma che ci sia un ritardo nella consegna. Quanto tempo deve passare prima che tu possa chiedere l'annullamento dell'acquisto e la restituzione della somma?

- 1 mese dal momento dell'acquisto
- 2 mesi dal momento dell'acquisto
- 3 mesi dal momento dell'acquisto
- Non lo so

Immagina ora di aver ordinato un prodotto online e che questo ti sia stato consegnato. Questo prodotto però non è conforme alle caratteristiche dichiarate o ha un difetto: entro quanto tempo puoi richiedere la restituzione della somma?

- Entro un mese
- Entro due mesi
- Entro tre mesi
- Non lo so

SEZIONE I – COME SCEGLIERE LA CARTA DI PAGAMENTO PIÙ ADATTA ALLE TUE ESIGENZE

Carta di debito

La carta di debito è uno strumento con cui puoi effettuare acquisti presso esercizi commerciali dotati di POS (Point Of Sales) e operazioni, come prelievi o ricariche, presso gli sportelli ATM aderenti a un circuito.

Con questa tipologia di carta, la spesa ti sarà addebitata direttamente sul conto corrente al momento dell'acquisto. Ricordati che la carta di debito consente di:

- utilizzare le somme a tua disposizione ovunque ti trovi;
- prelevare contante facilmente agli sportelli ATM;
- non spendere più di quanto hai a disposizione sul tuo conto corrente.

Infine, un altro pro è dato dal fatto che, anche in questo caso, sei tutelato in caso di frodi.

PER UNA MAGGIORE SICUREZZA, TIENI SOTTO CONTROLLO LE SPESE, CONSULTANDO IL TUO CONTO CORRENTE ONLINE O ATTRAVERSO GLI ATM.

Carta prepagata

Con la carta prepagata puoi fare acquisti senza utilizzare contante, prelevare e compiere altre operazioni presso gli sportelli ATM aderenti al circuito di pagamento indicato sulla carta. In questo caso, sarà come avere una sorta di portafoglio digitale a cui accedere direttamente al momento della transazione.

Tra i pro dell'utilizzo di una carta prepagata vi sono la possibilità di:

- usarle ovunque, anche senza possedere un conto corrente;
- utilizzarle in totale semplicità: è come avere dei soldi in tasca, ma su uno strumento elettronico più sicuro del contante;
- non contrarre debiti: quando il credito a disposizione finirà, la carta dovrà essere ricaricata per essere riutilizzata;
- bloccare la carta in caso di furto o smarrimento.

Purtroppo, anche per questa tipologia di strumento esistono dei contro. Devi sapere, infatti, che:

- alcune carte prevedono dei costi di utilizzo;
- non è concessa alcuna dilazione di pagamento;
- l'utilizzo potrebbe essere limitato da una mancata risposta dei sistemi, temporaneamente offline, con la conseguente impossibilità di verificare la disponibilità della carta.

RICORDATI DI SCEGLIERE CARTE FACILI DA RICARICARE, ANCHE ONLINE O AL TELEFONO E CHE PIÙ SI ADATTANO ALLE TUE ESIGENZE.

Carta di credito

La carta di credito è uno strumento di pagamento ormai diffuso in tutto il mondo, con il quale puoi acquistare ottenendo una dilazione di pagamento dall'ente che ha emesso la tua carta. I soldi spesi vengono addebitati in un giorno prestabilito, in un'unica soluzione o in rate accordate con la banca.

Gli aspetti positivi legati a questa tipologia di pagamento – approfonditi nel corso della Guida – sono sintetizzabili in cinque punti:

- ti aiutano a mantenere lo storico delle tue spese;
- utilizzando la tua carta di credito chiedi un “anticipo” all'ente che ha emesso la carta: questa è una soluzione che può rivelarsi molto utile nella gestione delle proprie finanze;
- ti permettono di prelevare contante facilmente agli sportelli ATM, anche se a costi generalmente più elevati delle carte di debito e prepagate;
- ti permettono di contestare eventuali addebiti errati;
- sei tutelato e rimborsato in caso di frodi.

Analizziamo anche i contro di una scelta di questo tipo:

- alcune carte hanno canoni annui da pagare;
- alcune carte di pagamento hanno commissioni più elevate quando prelievi contante all'ATM.

OPTA SEMPRE, TRA LE VARIE CARTE DISPONIBILI, PER QUELLE CON LE CARATTERISTICHE, I VANTAGGI ED I BENEFIT PIÙ ADATTI ALLE TUE ESIGENZE.

Cos'è la tecnologia contactless e come funziona?

Per prima cosa, occorre precisare che la tecnologia contactless, letteralmente “senza contatto”, è quella che ti consente di effettuare i tuoi acquisti nei negozi con un semplice gesto, avvicinando la carta ad un POS (Point of Sale) che presenta il simbolo universale contactless. Comodità, facilità, velocità e sicurezza saranno sempre garantite.

Per spese fino a 25 euro, basta semplicemente avvicinare la carta al lettore, aspettare la conferma e, in pochi secondi, avrai già pagato: un segnale luminoso ed acustico ti avviserà che la carta è stata letta correttamente. Solo per gli importi superiori, invece, avvicina la carta al POS e digita il PIN (Personal Identification Number) o firma semplicemente la ricevuta. Ricordati che puoi utilizzare questa tecnologia per le transazioni di qualunque importo, in totale sicurezza.

Inoltre, devi sapere che potrai effettuare comodamente dei pagamenti contactless anche attraverso telefoni cellulari che supportano la tecnologia NFC (Near Field Communication). In questo modo, in tutta semplicità, il tuo smartphone diventerà un portafoglio elettronico.

PER SAPERE SE LA TUA CARTA È ABILITATA A QUESTO TIPO DI PAGAMENTO VERIFICA LA PRESENZA DEL SIMBOLO

Pagamenti contactless in totale sicurezza per almeno 6 motivi.

Puoi fidarti, il pagamento contactless è sicuro per diversi motivi. Vediamone alcuni insieme:

- la carta rimane sempre nelle tue mani: la transazione avverrà in pochi istanti, sotto il tuo completo controllo, senza dover consegnare la carta al negoziante;
- la carta funziona solo se avvicinata al lettore a pochissima distanza;
- non potrai pagare “per sbaglio”: nessun pagamento può infatti essere effettuato se il terminale di pagamento non viene attivato;
- nessun doppio addebito: anche se la carta sfiora più volte il lettore, la transazione registrata sarà sempre e solo una;

- per operazioni contactless di importi superiori a 25 euro, ti verrà comunque richiesto l'inserimento del codice PIN o la firma della ricevuta di pagamento;
- in generale, che la carta di pagamento sia contactless o meno, in quanto titolare sarai sempre tutelato – secondo quanto previsto dalla legge – da eventuali pagamenti fraudolenti effettuati a tua insaputa e avrai diritto al rimborso, attraverso la tua banca o l'ente che ha emesso la carta (nel rispetto della normativa vigente).

MOLTE CARTE, COMPRESSE QUELLE CONTACTLESS, SONO ASSOCIATE A UN SERVIZIO DI SMS ALERT, CHE TI TERRÀ INFORMATO OGNIQUALVOLTA FARAI UN PAGAMENTO, PERMETTENDOTI DI VERIFICARE CHE NON SIA STATO EFFETTUATO NESSUN VERSAMENTO ERRONEO.

Hai mai sentito parlare degli strumenti di pagamento elettronici, che permettono di fare acquisti anche tramite Internet?



Le utilizzi? Se sì, normalmente quanto spesso usi almeno un tipo di carta di pagamento?



Secondo te, quando fai acquisti in un negozio, al ristorante, al bar, o in un qualunque altro esercizio commerciale, hai il diritto di pagare sempre con una carta?

Sì, anche per importi molto bassi



Sì, ma solo per importi superiori a una certa cifra



No, l'esercente è libero di scegliere come essere pagato



Non lo so



Secondo te, i dettagli di funzionamento delle carte di pagamento, ovvero la serie di diritti e doveri di chi fornisce il servizio e chi le utilizza, da chi sono decisi?

Le carte hanno tutte le stesse condizioni



Le carte non hanno tutte le stesse condizioni: ogni fornitore del servizio può fare quello che vuole



Le carte non sono tutte uguali: la legge definisce le regole generali ma i fornitori decidono i dettagli



Non lo so



Immagina ora di trovarti all'estero, in un paese con una valuta diversa dall'Euro, e di dover effettuare dei pagamenti. Ti conviene di più fare un prelievo da uno sportello locale e pagare in contanti con valuta locale o effettuare i pagamenti con la carta?

È più conveniente prelevare e pagare con valuta locale: i pagamenti con carta hanno costi di commissione più alti



È più conveniente pagare con carta, le commissioni sui prelievi sono, di solito, più alte



È indifferente, entrambe le soluzioni hanno lo stesso costo



Non lo so



SEZIONE II - SMARRIMENTO O FURTO DELLA CARTA DI PAGAMENTO

In quanto cittadino italiano ed europeo, oltre ad avere dei doveri, godi anche di precisi diritti sanciti dalle normative vigenti in materia di servizi di pagamento.

Nel malaugurato caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o di uso non autorizzato della tua carta, non perdere tempo e contatta quanto prima la tua banca o l'ente che ha emesso la carta! I numeri da chiamare dall'Italia e dall'estero per denunciare una situazione anomala sono disponibili presso gli sportelli dell'istituto emittente e, in alcuni casi, anche sulle carte stesse.

Se hai seguito tutte queste precauzioni, puoi stare tranquillo: godrai, infatti, di ampi diritti. Nello specifico, dopo la comunicazione alla tua banca o all'ente che ha emesso la carta, non subirai alcun addebito (salvo in caso di frode, dolo o colpa grave).

Ammettiamo che tu abbia comunicato il furto della carta il lunedì alle ore 10 del mattino.

In questo caso, una transazione di 1.500 euro effettuata lo stesso giorno ma in un momento successivo alla segnalazione (ad esempio due ore dopo, alle ore 12) non comporterà alcuna perdita.

Al contrario, per tutte le transazioni effettuate prima della comunicazione dell'avvenuto smarrimento alla banca potrai sopportare addebiti non superiori a 50 euro. Ad esempio, se hai avvertito la banca il lunedì alle 10, una spesa non autorizzata di 1.500 euro, effettuata alle 8 dello stesso lunedì, potrà essere rimborsata per 1.450 euro. Ricorda che alcuni circuiti prevedono un rimborso integrale senza alcun addebito: è quindi opportuno informarti presso la tua banca o l'ente che ha emesso la carta, per conoscere tutte le possibilità disponibili.

- **CONSERVA IL TUO STRUMENTO DI PAGAMENTO CON ESTREMA DILIGENZA E CURA: CIÒ SIGNIFICA, AD ESEMPIO, NON CUSTODIRE IL PIN INSIEME ALLA CARTA.**
- **RICORDATI DI FIRMARE LA CARTA SUL RETRO, NON AFFIDARLA A TERZI E NON COMUNICARE A TERZI CREDENZIALI E CODICI: QUESTI ADEMPIMENTI COSTITUISCONO PRECISI OBBLIGHI CONTRATTUALI, DA RISPETTARE SEMPRE.**
- **ATTIVA IL SERVIZIO DI SMS ALERT: OGNI VOLTA CHE UTILizzerai LA TUA CARTA PER EFFETTUARE DEGLI ACQUISTI, RICEVERAI UN MESSAGGIO SUL TUO CELLULARE. POTRAI COSÌ TRACCIARE IN TEMPO REALE TUTTE LE TRANSAZIONI ESEGUITE.**

■ **SALVA NELLA RUBRICA DEL TUO TELEFONO IL NUMERO DA CHIAMARE PER BLOCCARE LA CARTA E INFORMATI SE L'ISTITUTO A CUI TI APPOGGI RICHIEDE DI SPORGERE DENUNCIA ENTRO UN TERMINE PREDEFINITO.**

Hai salvato nella rubrica del tuo cellulare il numero per denunciare lo smarrimento o il furto della tua carta di pagamento?



Se perdi o ti rubano una carta di pagamento, perderai i soldi di eventuali spese fatte da altri con quella carta dopo la denuncia?



Le regole d'oro per un acquisto online in totale sicurezza.

Esistono regole d'oro da rispettare quando ti accingi ad effettuare un acquisto in rete, riassumibili nei tre passaggi che caratterizzano i diversi momenti del tuo shopping online:

▪ Prima di iniziare la procedura di pagamento

È importante studiare con attenzione tutte le condizioni di vendita: in questo modo, il contratto che stai per sottoscrivere non potrà riservarti sorprese in una fase successiva.

▪ Mentre stai effettuando l'acquisto

Assicurati che il sito sul quale stai navigando utilizzi sistemi di sicurezza internazionali, contrassegnati dal lucchetto chiuso in alto a sinistra, vicino alla barra degli indirizzi. È essenziale, inoltre, che l'indirizzo dei siti protetti cominci sempre con https, con la "s" finale. 

Presta attenzione anche ai metodi di pagamento accettati, alle procedure e ai tempi di consegna del prodotto o servizio che hai scelto di comprare. Qualora non fossi d'accordo con i termini di pagamento, avessi dei dubbi, o volessi maggiori chiarimenti al riguardo, prendi contatto subito con il servizio clienti o l'istituto che ha emesso la tua carta. Questo è il momento giusto per cancellare eventuali zone d'ombra.

▪ Dopo aver effettuato il pagamento

Ricordati di conservare tutte le informazioni e documentazioni importanti: conferma di pagamento, descrizione del prodotto, indicazioni sui termini di garanzia e di consegna. In caso di recesso o contestazione avrai tutto ciò che ti serve per agire prontamente.

Tieni sempre sotto controllo l'estratto conto della tua carta e soprattutto quello del conto corrente, per verificare e tenere traccia di tutti gli addebiti.

Cosa fare in caso di un pagamento non autorizzato?

Se ti rendi conto che è stato sostenuto un pagamento con carta inesatto rispetto alle tue disposizioni, o non autorizzato, comunicalo senza indugio alla tua banca o all'ente che ha emesso la carta: per farlo, hai al massimo 13 mesi a decorrere dalla data di addebito.

In caso di addebito differente o inesatto rispetto alle tue disposizioni, se comunicato prontamente, l'operazione sarà rettificata e il prestatore di servizi di pagamento ti rimborserà quanto dovuto. È prevista la sospensione del rimborso nel caso di motivato sospetto di frode dell'utente.

DA SETTEMBRE 2019, PER EFFETTO DI INTERVENTI NORMATIVI, SARÀ NECESSARIO ADOTTARE MISURE DI SICUREZZA CON DOPPIO FATTORE DI AUTENTICAZIONE: QUESTO RENDE ANCORA PIÙ SICURA LA TRANSAZIONE TRAMITE LA CREAZIONE DI UN CODICE, INVIATO AL CELLULARE, DA IMMETTERE NELL'ULTIMA FASE DELL'ACQUISTO.

Se ti rendi conto che attraverso la tua carta è stato sostenuto un pagamento con carta inesatto rispetto alle tue disposizioni, o non autorizzato, sai quanto tempo hai per comunicarlo alla tua banca o all'ente che ha emesso la carta?



Come recedere da un acquisto online ed essere rimborsato?

In caso di recesso, gli obblighi imposti dalla legge sono molto precisi. Tieni a mente che hai 14 giorni per comunicare questa tua volontà, senza dover dare alcuna spiegazione. Qualora il venditore non abbia comunicato la possibilità di recesso, il diritto si estende invece ad un anno.

Il termine di 14 giorni ha validità a partire dal giorno della conclusione del contratto, nel caso tu abbia acquistato dei servizi; se invece hai comprato beni materiali, dovrai prendere in considerazione il giorno in cui hai ricevuto il bene, ovvero il giorno della consegna. In caso di contratti di vendita a distanza, come ad esempio l'acquisto di un bene sul web, avrai un obbligo di restituzione entro i 14 giorni successivi, sostenendo le spese di spedizione, salvo se indicato diversamente nel contratto.

Se comunicherai correttamente il recesso, godrai di tutti i diritti che il Codice del Consumo garantisce. Il rimborso da parte del venditore, senza alcun costo a tuo carico, sarà effettivo su tutti i pagamenti effettuati, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, entro i 14 giorni successivi al recesso.

Come previsto dall'art. 59 del Codice del Consumo, il diritto di recesso non riguarda:

- beni confezionati su misura e/o personalizzati;
- beni deteriorabili; beni sigillati che non si prestano alla restituzione;
- software informatici sigillati, se aperti dopo la consegna.

RICORDA DI RICONSEGNARE IL BENE ESATTAMENTE NELLE STESSE CONDIZIONI IN CUI L'HAI RICEVUTO.

Immagina di aver appena effettuato l'acquisto di un bene online, ma di averci ripensato subito dopo. Sai quanto tempo hai per cambiare idea?

24 ore dal momento dell'acquisto

29,00 %

14 giorni dal momento dell'acquisto

22,00 %

13 mesi dal momento dell'acquisto

0,80 %

Non lo so

48,20 %

Cosa fare in caso di mancata consegna del bene acquistato?

In caso di mancata consegna del bene o di ritardo, dovrai segnalare celermente il problema al venditore. Solo successivamente potrai seguire le procedure indicate nel contratto di acquisto per la risoluzione in caso di mancata consegna, ed esercitare così i tuoi diritti.

Per quanto riguarda il rispetto dei termini di consegna: il venditore è obbligato a consegnarti i beni senza ritardo e comunque entro 30 giorni pagamento, a meno che non ci sia stato un accordo differente. Inoltre, avrai la possibilità di risolvere il contratto con la restituzione della somma versata, riservandoti anche il diritto al risarcimento di eventuali danni.

VERIFICA SEMPRE LA REPUTAZIONE DEL VENDITORE PRIMA DI EFFETTUARE UN ACQUISTO. SE È VERO CHE ANCHE AL PIÙ AFFIDABILE PUÒ SUCCEDERE DI NON CONSEGNARE IN TEMPO, È IMPORTANTE SCEGLIERE QUALCUNO CHE SAPPIA COME RISOLVERE IL PROBLEMA RAPIDAMENTE E SENZA ARRECARTI ULTERIORI DISAGI. INFINE, RICORDA DI NON CANCELLARE MAI LE COMUNICAZIONI AVVENUTE VIA E-MAIL CON IL VENDITORE E I DETTAGLI DEL PAGAMENTO EFFETTUATO.

Immagina di aver ordinato un prodotto online, ma che ci sia un ritardo nella consegna. Quanto tempo deve passare prima che tu possa chiedere l'annullamento dell'acquisto e la restituzione della somma?

1 mese dal momento dell'acquisto

 33,40 %

2 mesi dal momento dell'acquisto

 2,80 %

3 mesi dal momento dell'acquisto

 2,30 %

Non lo so

 61,50 %

Come comportarsi se il bene/servizio acquistato non è conforme?

Il Codice del Consumo definisce le norme che riguardano la conformità di un bene, ovvero le caratteristiche dichiarate e in base alle quali tu procedi all'acquisto.

In questo caso, i tuoi doveri sono pochi: tra gli obblighi, quello di denunciare il problema entro 2 mesi dalla data in cui l'hai scoperto. Nota bene che il venditore è responsabile per la conformità del bene sino a 2 anni dalla consegna. Questo ti consente di godere di tutti i diritti che il Codice di Consumo offre.

Innanzitutto, anche se può sembrare scontato, il venditore ha l'obbligo di consegnarti beni che siano conformi al contratto di vendita. A questo punto ti chiederai, quand'è che un bene si può definire conforme?

La risposta è molto semplice:

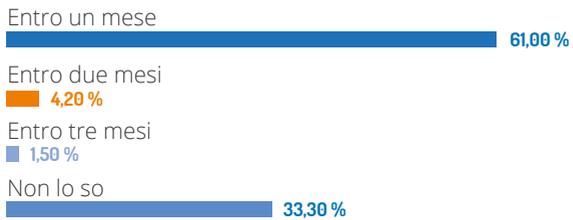
- quando è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- quando è conforme alla descrizione fatta dal venditore, così come alle caratteristiche abituali di un bene dello stesso tipo;
- quando è idoneo all'uso voluto dal consumatore e comunicato dal venditore.

In caso di difetto di conformità avrai diritto a:

- il ripristino senza spese della conformità mediante riparazione o sostituzione a tua scelta, salvo che il rimedio sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto alla sostituzione;
- un'adeguata riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, con rimborso di quanto pagato. Se la riparazione o la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose, potrai chiedere di essere rimborsato.

CONTROLLA SEMPRE LE RECENSIONI DATE DA ALTRI UTENTI CHE, PRIMA DI TE, HANNO ACQUISTATO IL PRODOTTO CHE TI INTERESSA.

Immagina ora di aver ordinato un prodotto online e che questo ti sia stato consegnato. Questo prodotto però non è conforme alle caratteristiche dichiarate o ha un difetto: entro quanto tempo puoi richiedere la restituzione della somma?



Quali sono le tempistiche del rimborso di un pagamento in caso di frode?

Per tutti gli strumenti di pagamento, la normativa prevede la possibilità di rimborso immediato nel caso di operazioni non autorizzate contestate dall'utente. È possibile sospendere il rimborso nel caso di motivato sospetto di frode dell'utente.

LEGGI SEMPRE CON ATTENZIONE QUESTE INDICAZIONI PRIMA DI PROCEDERE CON UN EVENTUALE ACQUISTO, PERCHÉ LE CLAUSOLE DI VENDITA CONTENGONO DI SOLITO INFORMAZIONI SU PROCEDURE E TEMPI INDICATIVI CHE POSSANO GARANTIRE IL CONSUMATORE.

In conclusione, quali altri accorgimenti occorre tenere presenti?

- Evita di “consegnare” i tuoi dati nelle mani sbagliate: presta dunque sempre la dovuta attenzione nel momento in cui ti viene richiesto di fornire informazioni personali o i dati della tua carta di credito.
- Sconsigliare il pericolo di esporti a transazioni bancarie a rischio frode. È importante saper riconoscere un sito privo di una connessione protetta. Infatti, in assenza di adeguati protocolli di sicurezza, condividere i tuoi dati personali può esporti al rischio di truffe.
- Sempre in tema di privacy, un ulteriore consiglio è quello di leggerne sempre l'informativa: più sei informato, meglio è.
- Ricordati di scegliere consapevolmente quali consensi concedere, in modo da autorizzare il venditore a inviarti e-mail o sms pubblicitari solo se lo desideri davvero. Lo stesso discorso vale per il consenso a cedere i tuoi dati alle agenzie di marketing: se non gradisci ricevere telefonate promozionali, nega l'autorizzazione. Dotati di sistemi di protezione adeguati al fine di prevenire i danni cagionati da
- spamming, phishing, virus informatici e non rispondere a messaggi di posta indesiderati provenienti da contatti sconosciuti o dubbi.

I DIRITTI DEL CONSUMATORE DIGITALE

Un caffè, grazie...

È sempre possibile!



Quando vai a fare compere in un negozio, al ristorante, al bar, o in qualunque altro esercizio commerciale, hai sempre il diritto di pagare con carta, anche per importi molto bassi.

Mi hanno rubato la carta!

Se l'hai denunciato, stai tranquillo!



Nel caso in cui tu abbia perso o ti abbiano rubato una carta di pagamento, ti verranno rimborsati tutti i soldi di eventuali spese fatte da altri, dopo la denuncia.

Non l'ho autorizzato io!

Hai 13 mesi per comunicarlo a chi di dovere.



Se è stato sostenuto un pagamento con carta inesatto rispetto alle tue disposizioni o non autorizzato, hai 13 mesi per comunicarlo alla tua banca o all'ente che ha emesso la carta.

Non sono sicuro di volerlo..

Ripensaci, hai 2 settimane di tempo!



Hai 14 giorni di tempo per cambiare idea su un acquisto ed esercitare il diritto di recesso, senza fornire alcuna particolare spiegazione.

Non arriva più!

Porta pazienza 1 mese..



Se c'è un ritardo nella consegna del prodotto che hai acquistato online, deve passare un mese prima che tu possa chiedere l'annullamento dell'acquisto e la restituzione della somma.

È diverso da quello che ho ordinato!

Prenditi 2 mesi, ma non usarlo



Hai 2 mesi di tempo per lamentare la non conformità del prodotto che hai acquistato rispetto alle caratteristiche dichiarate, così da chiedere la restituzione della somma.



CONSUMERS 4 DIGITAL PAYMENTS



Consumers for Digital Payments (C4DiP) nasce dall'idea di tre associazioni di consumatori **Movimento Difesa del Cittadino**, **Asso-consum** e **U.Di.Con** - per promuovere i pagamenti digitali tra i cittadini e sensibilizzare le istituzioni alle esigenze dei consumatori. Pagare senza contanti vuol dire, infatti, stimolare i consumi, promuovere un'economia sostenibile, contribuire alla lotta all'evasione fiscale e promuovere l'innovazione tecnologica.

- **Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC)** è un'associazione nazionale di consumatori ed utenti fondata nel 1987 per tutelare i diritti dei cittadini da ogni forma di abuso da parte della burocrazia e delle aziende nei rapporti di consumo.

Propone e realizza progetti a livello nazionale ed internazionale per il riconoscimento e rafforzamento delle tutele in ogni ambito di interesse per i cittadini, con particolare focus su temi di nuova frontiera tra cui trasparenza della P.A. e-governement, internet e minori, e-commerce, pagamenti digitali, net neutrality, energia e tutela del risparmio.

- **Asso-consum** è un'associazione nata a Roma nel 2002 che opera in Italia e in Europa per la difesa dei consumatori, degli utenti e dei cittadini. Asso-consum, infatti, tutela i diritti e gli interessi delle persone al fine di eliminare abusi e distorsioni di mercato, discriminazioni sociali, soprusi e corruzione.
- **U.Di.Con - Unione per la Difesa dei Consumatori** è un'associazione nata a Roma nel 2003 con l'obiettivo di tutelare i diritti dei cittadini: il diritto alla salute, alla sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi, il diritto all'informazione e alla corretta pubblicità, all'educazione al consumo, alla correttezza dei contratti, all'erogazione di servizi pubblici efficienti.

RETI E RICONOSCIMENTI

MDC è membro del **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU)** costituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico e di Consumers' Forum. E' **associazione di promozione sociale** riconosciuta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed è iscritta al registro delle associazioni che svolgono **attività contro le discriminazioni** presso l'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (UNAR).

Riconosciuta anche dalla **Direzione generale della salute e della tutela del consumatore (DG SANCO)** della Commissione Europea, fa parte della **Consulta delle associazioni dei Consumatori e dei Produttori sulla sicurezza alimentare** presso il Ministero della Salute.

MDC fa anche parte della rete di **Finance Watch** con l'obiettivo di rimettere la finanza al servizio della società.

DIVENTA SOCIO MDC

Con 1 euro ci permetterai di crescere e "contare" sempre di più nelle battaglie a tutela dei consumatori!

COME FARE:

- iscriviti online registrandoti al sito www.difesadelcittadino.it e utilizza la tua carta di pagamento;
- tramite **c/c postale n. 65107005** intestato a **Movimento Difesa del Cittadino** - Via Casilina 3/T 00172 Roma;
- tramite **bonifico bancario sul conto IBAN: IT87E0335901600100000002768** intestato a **Movimento Difesa del Cittadino**;
- direttamente presso le nostre sedi locali, che potranno integrare queste quote con i costi del servizio di assistenza.

CONVENZIONI:

- **Asso Cral Italia**: gli iscritti potranno accedere ai servizi e alle agevolazioni del circuito Asso Cral Italia.

Scopri le altre convenzioni sul sito www.difesadelcittadino.it

5x1000

IL **5 PER MILLE**
DELL'IMPOSTA SUL
REDDITO TI PERMETTE
DI SOSTENERE LE
ASSOCIAZIONI SENZA
FINI DI LUCRO E DI
PROMOZIONE
SOCIALE SENZA
PAGARE UN EURO IN
PIÙ.

PER DESTINARE IL
5X1000 A MDC, BASTA
INSERIRE IL CODICE
FISCALE DEL
MOVIMENTO DIFESA
DEL CITTADINO
97055270587 NEL
RIQUADRO DEDICATO
ALLE ASSOCIAZIONI
PRESENTE IN TUTTI I
MODELLI DI
DICHIARAZIONE
(CERTIFICAZIONE
UNICA, 730 O UNICO).

DOVE SIAMO

La sede nazionale di **MDC** è a Roma e sono oltre 100 le sedi locali e gli sportelli dislocati in 18 regioni (Piemonte, Liguria, Lombardia, Friuli-Venezia Giulia, Veneto, Emilia-Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo, Lazio, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna) che offrono ai soci servizi di consulenza e assistenza nelle controversie con la Pubblica Amministrazione, gestori dei servizi pubblici e privati, contratti, bollette, ecc. Per contattare le sedi associative è sufficiente consultare la sezione "Dove siamo" del sito www.difesadelcittadino.it oppure contattare la sede nazionale:

I NOSTRI RIFERIMENTI

Movimento Difesa del Cittadino
Via Casilina 3/T, 00172, Roma
Tel. 06/4881891 - fax 06/42013163
E-mail info@mdc.it

Sito web: www.difesadelcittadino.it
Facebook: [Movimento Difesa del Cittadino](#)
Twitter: [@mdcnazionale](#)
Youtube: [Cittadini in Tv](#)

