

# I segreti della spesa virtuale

**Comprare on-line comporta un margine di rischio equiparabile ad altre transazioni commerciali. Vale la pena, comunque, seguire qualche consiglio per riconoscere i siti di e-commerce affidabili.**

**T**rainato dalla rivoluzione di internet, l'e-commerce è in espansione un po' ovunque. In Italia, almeno 4 milioni di persone hanno accesso da casa propria ad internet; tra questi, il 36% si collega di media una volta al giorno per tre quarti di ora, ma più del 20% dichiara di trascorrere on-line oltre ad un'ora e mezza (Ricerca Onetone Research e Doxa). In Svizzera, gli internauti sono diverse centinaia di migliaia, con tempi di accesso più o meno analoghi. Questo piccolo esercito che si muove nella Rete deve poter riconoscere, nei limiti del possibile, un sito che fa commercio in modo serio.

**Accertarsi dell'affidabilità del sito.** Un dominio (inteso come indirizzo internet) pulito e chiaro è garanzia di serietà. Lo stesso vale per l'indirizzo fisico dell'azienda o, ancora meglio, la disponibilità di un call-center (numero verde o altro). È importante che del negozio virtuale si sia scritto su giornali, televisione o in internet stesso. Cercando con i motori di ricerca (Altavista, Google, Virgilio,

ecc...) si possono rintracciare riferimenti, articoli di giornale, comunicazioni, chat tra utenti, e poi, da più tempo se ne parla, meglio è.

Si può dire che i siti di maggiore affidabilità sono quelli che vendono beni fisici (generano meno del 2% delle frodi), mentre i siti x rated (a luci rosse), gambling (scommesse) e di vendita di beni digitali sono quelli che fanno registrare anche il 50% delle frodi complessive a danno di coloro che 'navigano' in internet.

Se si acquista un bene fisico, cliente e venditore sono molto meglio identificabili a vicenda, dato che la merce è prelevata e consegnata tra indirizzi ben precisi. Quando si acquista un bene 'digitale', invece, l'intero processo avviene esclusivamente on-line, senza alcun contatto tra interlocutori che rimangono perciò sconosciuti.

**La sicurezza del pagamento.** Il numero di carta di credito (la forma di pagamento più diffusa in assoluto nei siti commerciali in Rete) deve arrivare integro alla banca d'appoggio scelta dal venditore, e nessun pirata informatico deve poter 'sniffarlo', ovvero entrarne in possesso durante la trasmissione. Un sito sicuro non avrà difficoltà a informare il consumer sulla struttura di security adottata. Il meccanismo oggi più diffuso per la trasmissione di dati confidenziali tra un merchant e il cliente è il protocollo Ssl (Secure Socket Layer), basato su un processo di criptazione dei dati, molto complesso.

Come riconoscere una comunicazione Ssl? Il piccolo lucchetto raffigurato nel browser (Netscape o Explorer) si chiude di colpo: si è instaurata una comunicazione protetta. Ce ne sono di vari tipi: fino a poco tempo fa la chiave di crittografia era lunga solo 40 bit (ovvero una sequenza di 40 0 e 1), capace di generare 'solo' 1000 miliardi di combinazioni, oggi si è passati a utilizzare chiavi a 128 bit, capaci quindi di generare un numero di combinazioni a 38 zeri, praticamente impossibile da decrittare anche con un

supercalcolatore. La comunicazione, poi, tra merchant e rete interbancaria nazionale, passa su rete dedicata, impossibile da attaccare da internet.

I siti che garantiscono l'addebito su carta, solo a merce spedita o ricevuta, dispongono di un'infrastruttura (banca d'appoggio) adatta al commercio elettronico.

Se si ripudia (Charge-back) una transazione sul web, perché non la si riconosce come propria, è sufficiente avvisare la banca che ha emesso la carta di credito, e il problema è risolto in brevissimo tempo.

I grandi network di carte di credito (Visa e Mastercard) stanno valutando la possibilità di utilizzare il sistema dei certificati elettronici, per clienti e merchant (es. Sistema 3D o Set), al fine di garantire ancora di più le transazioni di e-commerce.

**La privacy.** La tutela della privacy è riconducibile al trattamento dei dati personali e alla tenuta dei Log (Documenti elettronici in cui sono elencati, in sequenza, tutti gli eventi generati dalla relazione del sito con il mondo esterno).

Chi gestisce il sito deve informare l'utente dell'esistenza del registro dei dati personali, sulle modalità e trattamento degli stessi. Occorre sempre il consenso dell'utente al trattamento dei dati personali.

Attualmente, sia in Unione europea sia in Svizzera le leggi che regolano il trattamento dei dati personali sono molto severe. Tutto questo, però, non può bastare a garantire la massima riservatezza. Unico rimedio è quello di educare gli utenti perché forniscano solo i dati strettamente necessari alle transazioni commerciali, e soprattutto siano accorti nell'acquistare in Rete.

*Renato Giovanelli*

## Siti da visitare

### **www.casarossi.it**

Nella homepage sono indicate le categorie di prodotti. La scelta è vasta. Imperdibili le occasioni del giorno. Modalità di pagamento e spedizione in italiano e inglese.

### **www.dvd.it**

Sito istituzione per acquisti di Dvd, Video e Cd, in Rete. Ottima scelta, novità, inediti, ecc... Concorrenziali i prezzi. Chiare le modalità di pagamento e spedizione.

### **www.ashford.com**

Orologi da polso e da tavolo, diamanti e preziosi, penne a sfera e stilografiche, agende, borse e valigie, cravatte e foulard, ecc... Tutto rigorosamente griffato, poiché il sito è una vetrina di accessori delle migliori marche. Opzioni di ricerca (per marca, prezzo, ecc...). Chi si registra, riceve in anteprima, via e-mail, annunci di nuovi prodotti. Transazioni sicure.