

COMMERCIO ELETTRONICO



COS'E'

Il commercio elettronico è, oggi, una realtà pervasiva nell'ambito dei canali di vendita destinato a divenire sempre più un fattore di crescita economica ad alta dinamicità nel mercato mondiale di beni e servizi.

Una definizione "comune" è la seguente:

L'e-commerce consiste nella vendita e nell'acquisto di beni e servizi attraverso Internet ricorrendo a server (elaboratori) sicuri utilizzando il protocollo HTTPS (protocollo che crittografa i dati sensibili dei clienti contenuti nell'ordine d'acquisto) dove sono utilizzati "carrelli" elettronici e servizi di pagamento online quali le autorizzazioni di pagamento con carta di credito.

Per le aziende l'e-commerce rappresenta notevoli vantaggi quali;

- Presenza sui mercati globali
- Miglioramento della competitività
- Snellimento della catena dell'offerta con sostanziale riduzione dei costi di gestione
- Nuovo canale distributivo
- Nuove opportunità di business

Vantaggi che in generale si trasferiscono anche verso il cliente finale con una riduzione dei costi d'acquisto e l'offerta di servizi aggiuntivi quali, ad esempio, spedizione a domicilio, estensione dei garanzie, politica dei resi.

Sono presenti due categorie di e-commerce:

- Business to consumer (B2C): indica transazioni commerciali tra aziende e consumatore finale
- Business to Business (B2B): indica le transazioni commerciali tra aziende.

In questa sede verranno trattati gli aspetti che riguardano il B2C.

Per questa tipologia di cliente l'azienda che intende usufruire di questo tipo di canale di vendita deve porre particolare attenzione alla sua "vetrina", sito internet; il successo del canale di vendita dipende, oltre il valore dell'offerta, da alcuni fondamentali aspetti della relazione che si verrà a creare con il cliente.

In particolare dovrà creare un sito internet funzionale ed efficace che rispetti requisiti di:

- Usabilità: buona organizzazione dei contenuti
- Navigabilità: buona navigazione all'interno del sito
- Velocità : arrivare rapidamente alla pagina che interessa
- Qualità delle relazioni ed interattività: un cliente soddisfatto del servizio scatena un processo di fiducia e propensione all'acquisto
- Tempi di risposta rapidi: a domande di informazione e/o reclami, tramite e-mail o telefono
- Completezza dell'informazione: la presentazione dei prodotti/servizi deve essere chiara, dettagliata ed esaustiva, ivi comprese le informazioni sulle condizioni di vendita e sulla politica di spedizione e reso
- Semplificazione del processo d'acquisto: il percorso deve essere semplice e veloce
- Disponibilità ed aggiornamento del sito
- Sicurezza dei pagamenti: è, indubbiamente, l'elemento più critico alla diffusione dell'e-commerce; il venditore deve dotarsi di sistemi di pagamenti sicuri.

REQUISITI DI LEGGE

A tutela del consumatore sono state emanate nel tempo una serie di decreti legislativi; i più interessanti:

- ❖ D.L. 2 febbraio 2002 n.24: disciplina gli aspetti di vendita e di garanzie al consumo;
- ❖ D.L. 9 aprile 2003 n.70: regola l'esercizio del commercio elettronico in Italia;
- ❖ D.L. 30 giugno 2003 n.196 : codice in materia di protezione dei dati personali.

Sono state messe a punto anche una serie di Linee Guida, ossia requisiti fondamentali per chi intende avviare un'attività di commercio elettronico:

- ✓ L'azienda online **deve essere sempre identificabile da parte del cliente**, ed essere autorizzata a svolgere l'attività online. L'azienda che decide di intraprendere un'attività commerciale online deve darne comunicazione almeno 30 giorni prima del suo inizio al comune di residenza.
- ✓ L'azienda **deve dare informazioni complete e accurate sui beni e servizi che vende online**, sulla loro disponibilità, sul prezzo, sulle condizioni di resa e di consegna. Deve chiarire se effettua la consegna in proprio oppure se ha stipulato eventuali contratti con uno o più fornitori (indicando quali, con le relative condizioni di consegna). Inoltre, l'azienda deve indicare le condizioni di risarcimento in caso di restituzione del prodotto. Si impegna ad offrire al navigatore la possibilità di controllare l'ordine, prima di emetterlo definitivamente.
- ✓ L'azienda **deve sempre accertare e prendere in considerazione i reclami**. Il cliente deve essere messo in condizione di poter reclamare tramite email o per telefono.
- ✓ L'azienda, relativamente ai dati personali, **deve garantire il rispetto della legge sulla privacy** e segnalare al cliente quali dati saranno conservati. Per quanto riguarda i pagamenti, **deve garantire la sicurezza** tramite il ricorso a modalità di trasferimento di denaro affidate ad operatori certificati (istituti di credito).

- ✓ L'azienda on line **deve rispettare i principi etici del "buon commercio"**: informazioni veritiere, assenza di pubblicità ingannevole, separazione tra dati tecnici del prodotto e promozione dello stesso, difesa dei minori, utilizzo non fuorviante della tecnologia internet per lasciare piena libertà di navigazione al cliente

SISTEMI DI PAGAMENTO ONLINE

Nella fase di scelta della modalità di pagamento da adottare, ogni esercente dovrebbe tener conto di quattro criteri fondamentali:

- la facilità d'uso del sistema di pagamento;
- il rapporto consumatore-metodo di pagamento, cioè la confidenza che il consumatore ha verso la modalità di pagamento;
- la diffusione del sistema di pagamento;
- il costo totale per operazione, cioè le varie spese di commissione/spedizione alle quali si va incontro, sia da parte dell'utente sia da parte del negoziante.



I principali metodi di pagamento sono:

- Carta di credito
- Bonifico bancario
- Contrassegno
- Pay Pal, Apple Pay, Google Pay, Poste Pay ed altri
- Carte prepagate

Analizziamoli singolarmente:

CARTA di CREDITO

Il principale metodo di pagamento per le transazioni on line è sicuramente la carta di credito, che garantisce praticità, sicurezza ed efficacia. Il pagamento con carta di credito prevede che il cliente invii all'esercente, compilando un'apposita pagina Web interattiva, gli estremi della propria carta di credito. L'esercente trasmette i dati alla banca avviando una procedura di verifica e accredito simile a quella seguita dai POS installati presso molti negozi. Il vantaggio maggiore nell'uso della carta di credito è l'immediatezza: la maggior parte degli utenti di Internet sono titolari di carte di credito e non devono far altro che digitarne il numero e la data di scadenza per concludere la transazione. Le commissioni sulla transazione sono a carico del venditore.

BONIFICO BANCARIO

Al perfezionamento della transazione il sito dell'esercente comunica gli estremi bancari ai quali effettuare un bonifico bancario per l'ammontare della merce. Al ricevimento del bonifico (o della ricevuta inviata dal consumatore) l'esercente invia la merce. Il problema, in questo caso, è costituito dai tempi tecnici di effettuazione del bonifico. Comunque, con le moderne tecniche di Web

Banking, per il consumatore è possibile fare l'ordine on line, collegarsi al sito internet della banca ed effettuare il bonifico e, subito dopo, inviare via email la ricevuta elettronica al negoziante. Il cliente paga il costo del bonifico applicato dalla sua banca.

CONTRASSEGNO

Questa forma di pagamento consente al cliente di correre il rischio minore, poiché il pagamento viene effettuato solo una volta che la merce è giunta a destinazione. Possono però sorgere delle difficoltà nel senso che al momento della consegna bisogna essere presenti e avere i soldi in casa. Con questo tipo di pagamento l'esercente può inviare subito la merce in quanto non deve aspettare nessun pagamento anticipato. Il costo per inviare la merce in contrassegno sono di circa 5 euro che l'esercente generalmente aggiunge al totale del valore della merce acquistata e delle spese di spedizione normale.

PAYPAL OD ALTRI SIMILI

PayPal è la società che consente a chiunque possieda un indirizzo email di **inviare o ricevere pagamenti online in modo facile, veloce e sicuro**. Il funzionamento di PayPal è molto simile a quello di un comune conto corrente bancario gratuito; dopo aver aperto il conto si può inviare o ricevere denaro, effettuare pagamenti on line.

I pagamenti PayPal su sito web sono facili, sicuri e completi

Nessuna spesa di configurazione o mensile. Vengono applicate delle tariffe per le transazioni al solo esercente. Le tariffe vengono applicate solo quando l'esercente accetta un pagamento. Tale sistema è utilizzato presso numerosi negozi on line, come **metodo alternativo alla carta di credito**.

CARTE PREPAGATE

Si tratta di carte che si possono acquistare con un importo disponibile prefissato. Con queste carte è possibile acquistare via Internet. A tal fine, al momento dell'ordine, tra le possibilità previste per il pagamento si inserisce il nome della carta. Con un codice PIN ed una Password si può effettuare il pagamento. L'importo viene così detratto dalla carta. Il vantaggio rispetto alla carta di credito tradizionale sta nel fatto che, in caso di abusi, si è sicuri che il danno subito non potrà superare il valore della carta prestabilito. Per questo motivo è consigliabile acquistare carte prepagate dal valore non molto elevato. Particolarmente adatte a transazioni on line di importo medio-basso.

