

**CONSIGLI: COSA CONTRADDISTINGUE UN NEGOZIO ONLINE SERIO?**

## COMUNICATO STAMPA

**BERNA, 20. NOVEMBRE 2023**

### Consigli: Cosa contraddistingue un negozio online serio?

**Il Black Friday e le festività natalizie sono il periodo più redditizio dell'anno non solo per i gestori di negozi online, ma anche per i contraffattori e i negozi online fraudolenti.**

I consumatori hanno voglia di fare acquisti e tutti desiderano accaparrarsi una fetta della torta. Tra questi, purtroppo, vi sono anche negozi online fraudolenti e venditori di prodotti contraffatti. Le cifre pubblicate dall'Ufficio federale della dogana e della sicurezza dei confini mostrano anche quest'anno un aumento di circa il 30 per cento negli accertamenti di prodotti contraffatti nel commercio in Internet.

Per i negozi online seri è quindi estremamente importante guadagnarsi la fiducia della clientela e mantenerla a lungo termine grazie a una comunicazione chiara. Vi sono alcune importanti caratteristiche che permettono di riconoscere se si tratta di un commerciante serio. STOP ALLA PIRATERIA e HANDELSVERBAND.swiss spiegano quali fattori rendono un offerente online particolarmente degno di fiducia e a cosa bisognerebbe prestare attenzione prima di ordinare un prodotto.

#### 1. Indirizzo Internet

Spesso i criminali informatici usano una versione modificata di un indirizzo Internet esistente. Aggiungendo un attributo come «-switzerland» o «-suisse» è possibile simulare un legame con la Svizzera. Un indirizzo che termina con .ch non significa necessariamente che il contenuto del sito provenga dalla Svizzera! Infatti anche persone o aziende con sede all'estero possono acquistare un dominio .ch.

#### 2. Colophon e possibilità di contatto

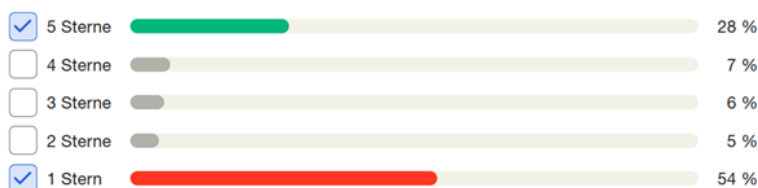
Un colophon corretto comprende l'indirizzo dell'azienda, un indirizzo e-mail nonché informazioni legali come, ad esempio, un'iscrizione nel registro di commercio. Un colophon inesistente o incompleto può essere un indicatore che si tratta di un negozio fraudolento. Inoltre dovrebbe esserci una possibilità di contatto per chat o per e-mail e possibilmente anche per telefono.

#### 3. Recensioni

Sono sospetti gli shop online che hanno pochissime recensioni o non ne hanno proprio, in quanto questo può essere un indizio che il negozio è stato creato da poco. I negozi online per cui prevalgono recensioni molto positive o molto negative sono spesso fraudolenti: un gran numero di recensioni negative è un indicatore di clienti arrabbiati e truffati, mentre la presenza di molte recensioni positive spesso significa che sono state falsificate o comprate. Dunque sono un segnale di allarme non solo la presenza di recensioni negative o l'assenza di recensioni, ma anche un numero stranamente elevato di recensioni positive.

#### Bewertungen ★ 1,8

Insgesamt 37 155



*Esempio di ripartizione sospetta delle recensioni (fonte: Centro nazionale per la cibersecurity, NCSC)*



#### 4. Marchio di qualità

I negozi online fraudolenti usano spesso marchi di qualità gratuiti per dare un'impressione di serietà. Ci si può proteggere al meglio da tali truffe visitando il sito ufficiale di chi rilascia il marchio e verificandone l'autenticità. I marchi di qualità più conosciuti in Svizzera sono: [Swiss Online Garantie](#) oppure [Trusted Shops](#).

#### 5. Resi

Sebbene in Svizzera i consumatori non abbiano un diritto stabilito per legge di cambiare o restituire la merce, molti commercianti online svizzeri offrono lo stesso di propria iniziativa un diritto di restituzione. Quindi, se non vi è la possibilità di restituire la merce, bisogna fare ancora più attenzione!

#### 6. Prezzo

Se il prezzo appare troppo buono per essere vero, si potrebbe trattare di una truffa. Anche i venditori seri concedono sconti, ma questi sono perlopiù limitati nel tempo e hanno un rapporto plausibile con il prezzo originario.

**STOP ALLA PIRATERIA** è la Piattaforma svizzera di lotta alla contraffazione e alla pirateria. Si tratta di un'associazione di utilità pubblica che informa e sensibilizza i consumatori sul fenomeno della contraffazione e della pirateria sfruttando le sinergie tra economia e autorità. STOP ALLA PIRATERIA mette a disposizione dati concreti e analisi e informa il pubblico sui rischi e sui retroscena del fenomeno.

**Link:** Consigli per i consumatori: [Riconoscere le contraffazioni](#)

#### **Ulteriori informazioni: STOP ALLA PIRATERIA Piattaforma svizzera di lotta alla contraffazione e alla pirateria**

Eveline Capol  
Responsabile dell'organo di gestione  
Telefono: +41 31 377 72 66  
E-mail: [info@stop-piracy.ch](mailto:info@stop-piracy.ch)

Jürg Herren  
Vicepresidente di STOP ALLA PIRATERIA  
Telefono: +41 31 377 72 16  
E-mail: [juerg.herren@ipi.ch](mailto:juerg.herren@ipi.ch)

HANDELSVERBAND.SWISS  
Nadine Baeriswyl  
Responsabile supplente  
Telefono: 058 310 07 17  
E-mail: [nb@handelsverband.swiss](mailto:nb@handelsverband.swiss)