

ACQUISTI ONLINE

Veloci e sempre a disposizione, ma attenti ai prezzi dinamici

Enrico Netti

Una offerta di beni e servizi sterminata, sempre disponibile, comoda e veloce. Questi i pilastri fondanti dello shopping online che in quasi un quarto di secolo ha rivoluzionato in tutto il mondo il modo di acquistare. Scegliere sulle piattaforme, affidarsi agli algoritmi sarà pur comodo ma non manca qualche controindicazione come, per esempio, il meccanismo dei prezzi dinamici, quelli che cambiano in funzione di un particolare periodo dell'anno, dell'interesse manifestato verso quel tipo di prodotto, un certo fenomeno di tendenza che corre sui social, una moda e così via. Così le piattaforme adeguano in tempo reale i prezzi grazie al lavoro degli algoritmi. E i prezzi quasi sempre aumentano. È quanto accade per i prodotti di marca e non, per i biglietti aerei, per i traghetti o con piattaforme come Uber. Nei periodi di picco, nelle fasce orarie di punta si paga di più. In soccorso si possono utilizzare i comparatori per cercare di cogliere il momento opportuno, il prezzo migliore o quanto meno quello che si considera accettabile in una sorta di contrattazione a distanza dove le piattaforme fanno uso di tutta la loro potenza nel profilare i comportamenti, le abitudini dei clienti.

Clienti che quest'anno acquisteranno prodotti e servizi per circa 34 miliardi,

con un +10% sul 2021. Così, secondo l'Osservatorio e-commerce B2c del Politecnico di Milano, la crescita in valore assoluto torna ai livelli del pre-pandemia: dopo l'accelerazione dell'ultimo biennio (+8 miliardi nel 2020 e +5 miliardi nel 2021), l'online nel 2022 cresce infatti di "soli" 3 miliardi. Ma cosa acquistano gli italiani? C'è una divisione a valore tra prodotti e servizi. Tra i primi (si veda il grafico a pagina 54) spicca l'hi-tech e i grandi elettrodomestici seguiti dall'abbigliamento che riceve una ulteriore spinta dal successo del second hand, la spesa alimentare che comprende il grocery alimentare, enogastronomia e le consegne a domicilio, l'arredamento per finire con libri e cosmetici. Quest'anno tra i servizi, grazie alla ripresa del turismo, dei voli, delle prenotazioni alberghiere, si prevede un +33% toccando i 9 miliardi di valore. «L'e-commerce di prodotto, dopo due anni di crescita straordinaria, si trova in una fase di evoluzione più strutturata e controllata - segnala Valentina Pontiggia, direttrice dell'Osservatorio e-commerce B2c Netcomm -. L'attenzione dei retailer online è rivolta all'ottimizzazione dei processi, non solo in chiave omnicanale, e alla sperimentazione di soluzioni come i marketplace, il quick Commerce, l'usato, il compra oggi paga dopo e il social commerce in grado di assecondare i nuovi trend di consumo». Ma quanti sono gli italiani che acquistano online? Risponde Roberto Liscia, presidente di Netcomm: «Il digitale è al centro dei percorsi di acquisto di 33,3 milioni di consumatori in Italia - aggiunge Liscia -. Queste persone acquistano online sempre più tipologie di prodotti e con maggior frequenza e un cliente su quattro dice di avere acquistato sia online che nel negozio di una stessa insegna». E il motore di tutto diventa l'innovazione tecnologica al traino della realtà aumentata, dell'integrazione omnicanale che porta al lancio di nuovi formati di



negozi integrati con l'online. In questa evoluzione il negozio 4.0 non è solo la vetrina per il marchio e i suoi prodotti ma punto di contatto con il cliente che acquista online e li può ritirare o restituire i prodotti. Proprio il problema dei resi sta rivelandosi un nodo e un pesante costo solo in parte previsto per i portali di abbigliamento. La contromisura? L'usato o le occasioni ricondizionate come quelle del Amazon Warehouse Deals, Swappie e i tanti siti che vendono prodotti rigenerati.

Occhio alle commissioni

La forza del digitale è anche nell'inventare e riuscire ad affermare nuovi modelli di consumo e nuovi servizi a valore aggiunto. È il caso del fenomeno food delivery da cui sono poi nate le dark kitchen, i dark store perché il ricevere una pietanza, un dolce a casa a qualsiasi ora del giorno pare che per molti sia diventata una comodità irresistibile. Il punto caldo sono le commissioni, tra il 20 e il

30%, applicate dalle piattaforme di delivery. Sovrapprezzo che alla fine viene pagato dal cliente. Per risparmiare non resta che ritornare alle vecchie abitudini, uscire di casa per andare a prendere la pizza, il sushi da asporto. Analogamente è bene ricordarsi delle commissioni, comprese tra il 10 e il 30%, che si pagano acquistando il soggiorno in hotel, il passaggio aereo, la crociera, il biglietto del treno attraverso quelle piattaforme. In tutti i casi vale la pena fare un passaggio sul sito di chi poi effettivamente poi fornirà il servizio per confrontare i prezzi. Differenze anche pesanti che spiccano confrontando le offerte delle diverse piattaforme. Nel caso, per esempio, di un soggiorno a Rimini nella prima settimana di agosto la stessa camera di hotel viene proposto a 1.379 euro e a 1.245 euro. Una differenza del 10% o se si preferisce un giorno di soggiorno in più. Insomma consultare e valutare con attenzione le diverse proposte può portare a un bel risparmio sempre ricordando che

Sette siti e app per risparmiare

IDEALO



Elettrodomestici e prodotti di tutti i generi ma anche servizi, viaggi, alberghi e voli. Con l'aiuto di Idealo si possono confrontare oltre 130 milioni di offerte di oltre 30mila negozi online e i tempi di consegna

SOSTARIFFE



Serve per comparare le tariffe di luce e gas ma anche quelle della telefonia fissa e mobile, Internet, assicurazioni, mutui, prestiti, conti correnti eccetera eccetera. Oltre ad aiutare ad individuare la tariffa migliore il sito offre faq e le opinioni degli utenti

SKYSCANNER



Un buon motore di ricerca che propone le stime dei prezzi. Fa parte del gruppo Trip.com e aiuta a districarsi nel dedalo di tariffe di passaggi aerei, alberghiere e noleggi auto. Per prenotare senza commissioni poi si può usare il sito del vettore



vari portali e piattaforme che aggregano l'offerta si fanno pagare profumatamente e questi costi, tra il 10 e il 30%, sono sempre riversati sul cliente.

Le false recensioni

Un vantaggio dell'online è nel conoscere prima pregi e difetti del locale dove si andrà a spendere i propri soldi grazie alle recensioni. Una comodità ma le stesse piattaforme diverse volte sono finite nell'occhio del ciclone a causa delle false recensioni. Indimenticabile il caso di Tripadvisor su cui fu recensito un ristorante del tutto inesistente. Per quasi tre mesi fu celebrato come uno dei migliori della zona prima dello scoppio del caso e lo stop. Il tutto fu architettato per dimostrare la totale assenza di controlli da parte della piattaforma. Oggi come ieri continua il tempo il braccio di ferro tra le piattaforme e i proprietari di hotel, ristoranti e locali. È risaputo che società di web marketing e agenzie di pubblicità vendono "pacchetti" di recensioni posi-

tive anche con abbonamenti ricorrenti nel tempo. Il costo è popolare, solo 127 euro per essere il primo in classifica con 10 recensioni positive al mese «fatte da persone reali, non da account illegali o/e finti». Come smascherarle? Chi scrive semplicemente le ignora, ovvero salta a piè pari la lettura delle recensioni che assegnano 4 e 5 stelle. Del resto vuol dire che in quell'albergo, in quel ristorante tutto è andato bene che prodotti e servizi offerti sono ok. Meglio cercare il pelo nell'uovo scandagliando con attenzione le recensioni a 3 e 2 stelle che generalmente rappresentano una minoranza e sono una buona cartina al tornasole sulla qualità, problemi e difetti, dei pubblici esercizi. Può valere la pena di dare una letta alle recensioni a una stella ma spesso sono da prendere con le molle perché non mancano i casi di ristoratori letteralmente ricattati. Il meccanismo è semplice: «Se mi paghi cancello la recensione negativa, anzi ne metto una o più a 5 stelle». Bene anche controllare l'affida-

PREZZI BENZINA



Basta poco cercare il pieno più conveniente. Prezzi benzina aiuta ad individuare i distributori, anche di Gpl e metano, con i prezzi più bassi. Così pianificando le soste il risparmio, anche sensibile nel caso del pieno, è a costo zero

STOCARD



Un contenitore digitale per le carte fedeltà, un portafoglio mobile per i pagamenti contactless o per il credito al consumo grazie alla partnership con Klarna. Ma Stocard supporta anche dei buoni sconto delle catene di negozi, offerte last minute e i volantini.

TROVAPREZZI



Con l'aiuto di questo comparatore si scandagliano tutte le offerte online oltre ai "classici" volantini. Non mancano gadget, biglietti per i concerti e i corsi di formazione. Sono anche disponibili dei codici sconto anche per prodotti omaggio

SUBITO



Prodotti nuovi e usati, oggetti e beni di tutti i tipi e immobili, viaggi e vacanze, offerte di lavoro e molti consigli. La piattaforma offre tante sezioni verticali e servizi premium per privati, come "Tutto subito" e per le aziende



bilità dei recensori la loro costanza nel tempo nell'esprimere giudizi. Da diffidare da quei recensori che hanno al proprio attivo un paio di commenti, da quelli che scrivono in un italiano approssimativo perché in questi casi si tratta di "robot" o altre situazioni poco affidabili.

Pericolo truffe

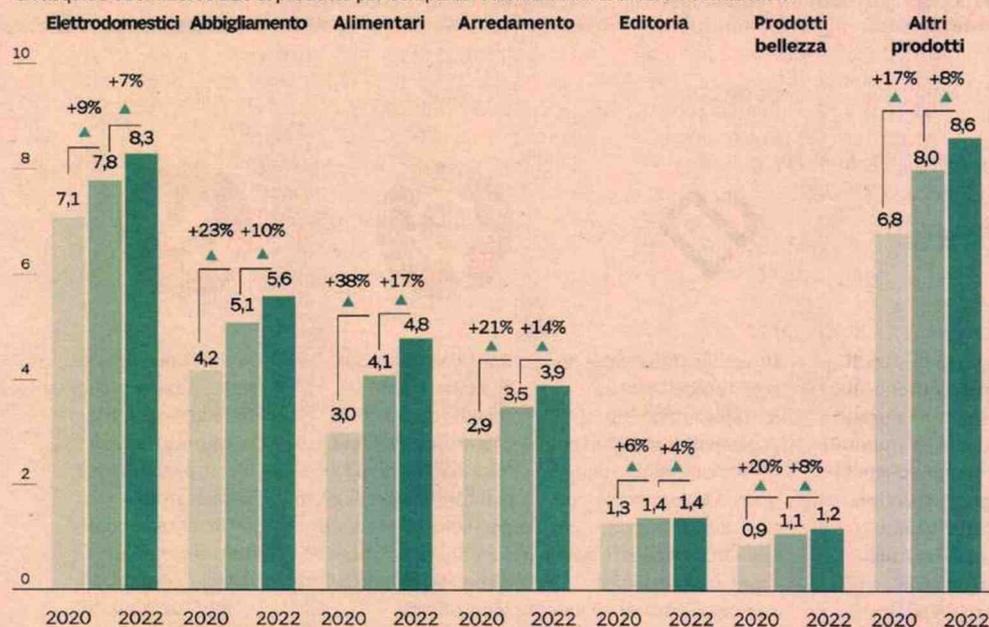
Un'altra insidia portata dall'e-commerce è quello delle truffe, dei bidoni, delle "sole". Il fenomeno è vecchio come il mondo ma il digitale amplifica a dismisura i rischi. In tempo di vacanze cresce di molto il pericolo di truffe. «Si può cadere nella trappola di siti "civetta" artatamente contraffatti o di singoli individui senza scrupoli, che pubblicizzano

pacchetti vacanze a prezzi scontatissimi nascondendo vere e proprie truffe» avverte Ivano Gabrielli, Direttore del servizio Polizia Postale e delle Comunicazioni. Insomma diffidare o verificare con grande attenzione quanto il prezzo del bene o servizio, come l'affitto di un appartamento per le vacanze, è esageratamente conveniente. Il rischio è di scoprire sul posto che i locali sono inesistenti o utilizzati da una famiglia che vive lì da sempre oppure affittati ad altre decine di persone come nelle migliori commedie all'italiana. Per finire da non dimenticare il valore dei propri dati personali, informazioni sensibili che nelle mani sbagliate servono per clonare l'identità.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

La radiografia dell'e-commerce

Gli acquisti eCommerce B2c di prodotto per comparto. Valori in miliardi di euro e variazioni %



Fonte: Politecnico di Milano

