COMUNICATO STAMPA

Ecco come difendersi dai raggiri e quali i diritti dei consumatori

Black Friday: oltre 13 milioni pronti a fare shopping

Occhio alle truffe; 1,8 milioni di frodi o tentativi nel solo commercio online nel 2025

Milano, novembre 2026. Oltre **13 milioni**; è questo, secondo l'indagine* commissionata da **Facile.it** a *mUp Research*, il numero di italiani che ha intenzione di **fare acquisti durante il Black Friday.** Ma la platea di consumatori interessati all'evento è addirittura superiore se si considera che più di **20 milioni** decideranno in base agli sconti effettivamente disponibili.

Questa occasione segna ormai per tante persone il via ufficiale alla corsa ai **regali di Natale**: sono **16,4 milioni** (quasi il 40%) gli italiani che aspettano la ricorrenza per comprare i doni da mettere sotto l'albero.

Cosa compreremo

Tra i prodotti più ricercati ci sono gli **elettrodomestici**; il più ambito è la **friggitrice ad aria**, desiderata in particolare dalle donne (21,7% contro il 19% del campione maschile).

Per gli uomini, invece, in vetta alla lista c'è il **televisore** (22,9% rispetto al 13,5% del campione femminile).

Nella top 5 degli elettrodomestici più desiderati ci sono anche la **macchinetta del caffè** (17,5%), **il robot aspirapolvere** (17,2%) e **l'aspirapolvere classico** (16,1%).

Al di là degli sconti, **perché gli italiani approfitteranno del Black Friday**? Per sostituire un elettrodomestico ormai troppo vecchio (31%) o rotto (17%); il 25% punta invece ad acquistare un apparecchio non posseduto. Oltre 900mila italiani faranno shopping con un occhio all'ambiente, e al portafogli, dato che cercheranno di acquistare un nuovo elettrodomestico appositamente per **ridurre consumi energetici e bollette**.

Consigli e diritti

Per aiutare i consumatori ad evitare brutte sorprese e a esercitare i propri diritti in caso di problemi, ecco cinque consigli di Facile.it:

1. **Sarà vero sconto?** Può capitare che i venditori gonfino i prezzi pochi giorni prima che inizino gli sconti per simulare un risparmio maggiore. Dato che spesso gli acquisti vengono pianificati, il consiglio è di verificare in anticipo il prezzo, così da valutare se c'è un effettivo vantaggio economico. Se l'acquisto avviene online, possono essere d'aiuto alcuni strumenti che monitorano l'evoluzione dei prezzi nel tempo; attenzione, inoltre, a eventuali incrementi anomali dei costi di spedizione, che potrebbero vanificare lo sconto.
2. **Pagamenti**. Ricordatevi che in negozio siete liberi di utilizzare il metodo di pagamento che preferite; i commercianti non possono rifiutarsi di accettare pagamenti elettronici, anche se il prodotto che state acquistando è in sconto.
3. **Recesso e cambio merce**. In caso di acquisti online si può esercitare, entro 14 giorni dalla transazione, il **diritto di recesso**, che consente al cliente di restituire la merce, anche senza giustificato motivo, e ottenere un rimborso completo. Questo diritto può essere esercitato sempre, anche in caso di merce in sconto, a patto che non si tratti di beni deperibili, personalizzati o che, per motivi igienici, non possono essere aperti, inclusi i farmaci da banco. Nei **negozi fisici**, invece, questa possibilità non esiste; non si può

chiedere un rimborso della merce senza giustificato motivo e anche il cambio del prodotto, a meno che non sia per difetto di conformità, è soggetto alla discrezionalità del venditore.

4. **Garanzia legale**. Discorso diverso va fatto per la **garanzia legale**; se l'oggetto comprato è difettoso o non conforme alla descrizione, avete diritto, entro 2 anni dall'acquisto, al cambio, alla riparazione o, qualora non possibile, al rimborso, sia in caso di acquisto online che in negozio fisico. Ricordate che ai fini della garanzia legale è necessario avere una **prova dell'acquisto**: non serve necessariamente lo scontrino, anche l'estratto conto relativo al pagamento potrebbe andar bene, a patto che identifichi con precisione la transazione.

5. **Imballo, serve tenerlo?** Dipende: ai fini della **garanzia legale**, la legge non impone che l'imballaggio dell'oggetto venga tenuto e quindi l'assenza del contenitore non può pregiudicare il cambio o la riparazione dell'oggetto non conforme. Alcuni negozi, però, offrono delle procedure "rapide" che consentono di ottenere una sostituzione immediata del bene difettoso qualora venga riconsegnato con la scatola originale intatta. Ai fini del **recesso online**, invece, l'assenza della confezione o danni alla stessa potrebbero pregiudicare, in parte o del tutto, l'esercizio del diritto di reso.

Occhio alle truffe

Anche se ormai è una pratica ampiamente diffusa offline, il Black Friday si svolge spesso online e, in periodi di grandi sconti e promozioni, è fondamentale fare attenzione ai tentativi di truffa; secondo un'indagine commissionata da Facile.it a *mUp Research***, nel solo 2025 più di **1,8 milioni di italiani sono stati vittima di un raggiro** o un tentativo di frode nell'ambito del commercio elettronico, **con un danno pro capite stimato in circa 220 euro**.

Un pericolo che riguarda tutti i consumatori e, in particolare, i giovani, che sono le vittime predilette dai truffatori: l'indagine ha messo in luce che la fascia d'età più colpita da questo tipo di frodi è quella che va **dai 25 ai 34 anni**, con una percentuale che raggiunge il **7,4%** (a fronte del 4,3% rilevato a livello nazionale).

Come riconoscere allora una possibile truffa e a cosa fare attenzione? Ecco i suggerimenti di Facile.it.

1. **Occhio ai prezzi.** Il desiderio di risparmiare è lecito, ma attenzione ai prezzi troppo bassi: quando il costo è talmente scontato da sembrare impossibile, potreste essere di fronte a una truffa.

2. **Attenzione all'affidabilità dei siti e al phishing**. È importante fare acquisti solo su siti conosciuti e affidabili; l'attendibilità del portale su cui volete fare compere può essere verificata attraverso le recensioni di altri utenti o di siti terzi. Attenzione anche a email o SMS che promettono sconti mirabolanti; prima di cliccare su qualsiasi link, verificate che il mittente sia sicuro e diffidate da chi vi chiede dati personali senza motivo.

3. **I pagamenti.** In caso di acquisti online è sempre meglio privilegiare modalità di pagamento tracciate come, ad esempio, la carta di credito. Fate suonare un campanello d'allarme, invece, quando vi propongono metodi meno sicuri come la ricarica di carte prepagate, uno strumento spesso usato dai malintenzionati.

4. **Meglio non concludere l'acquisto fuori dal sito di e-commerce**. Uscire dalla piattaforma e concludere la transazione direttamente con il venditore, soprattutto se privato, significa restare senza supporto in caso di problematiche. È opportuno valutare se ne valga la pena.

5. **Nessuna fretta.** Quando si fanno acquisti online, la fretta è sempre cattiva consigliera, quindi prendetevi il tempo necessario per fare tutte le opportune verifiche. Spesso i malfattori cercano di ingannare le potenziali vittime con super offerte in (finta) scadenza, dietro alle quali si nascondono delle truffe.

Ufficio Stampa Facile.it SpA
Andrea Polo – Yuri Griggio – Alessandra Arosio – Martina Motta
02.55550.180/154/208
348.0186418 – 327.0440396 – 335.6373666 – 366.6391669 ufficiostampa@facile.it

INC per Facile.it SpA
Simone Silvi – Valeria Venturato – Marta Ciurli
335.1097279 – 344.1503164 – 342.3858671
facile.it@inc-comunicazione.it

**Indagine mUp Research svolta tra il 28 ottobre ed il 1 novembre 2026 attraverso la somministrazione di n.2.012 interviste CAWI ad un campione di individui adulti in età compresa fra 18 e 74 anni, rappresentativo della popolazione italiana residente sull'intero territorio nazionale nell'intervallo di età considerato.*

*** Indagine mUp Research - Norstat svolta tra il 18 dicembre 2025 ed il 3 gennaio 2026 attraverso la somministrazione di n.1.878 interviste CAWI ad un campione di individui in età compresa fra 18 e 74 anni, rappresentativo della popolazione italiana residente sull'intero territorio nazionale nell'intervallo di età considerato*