

Trento, 27 novembre 2015

Comunicato stampa

Acquisto on line di regali per Natale

I diritti e le verifiche prima dell'ordine per un acquisto sicuro

Di anno in anno aumentano i consumatori che si rivolgono alla rete per effettuare acquisti in particolare durante il periodo natalizio. Sebbene Commissione Europea e Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) stiano lavorando per garantire sempre maggiore sicurezza in rete, esiste ancora il rischio di non ricevere niente dopo aver pagato e ordinato un prodotto o di vedersi recapitare un oggetto diverso da quello acquistato.

Quando si vuole acquistare in Internet è sempre opportuno effettuare dei controlli prima di procedere con l'ordine:

- verificare l'identità del venditore (è utile ricercare in rete notizie sull'azienda per verificare l'esistenza di eventuali procedimenti in corso o eventuali recensioni di altri clienti),
- le aziende devono comunicare le modalità di contatto e le indicazioni per inviare un reclamo che deve essere gratuito e non attraverso numeri a pagamento,
- conservare sempre la documentazione (conferma dell'ordine e ricevuta del pagamento),
- utilizzando una carta di credito si potrà chiedere alla banca il rimborso in caso vengano addebitati costi superiori o lo storno dell'operazione in caso di truffa (spesso prezzi esageratamente bassi rispetto al prezzo di mercato nascondono truffe o invio di prodotti contraffatti),
- quando si riceve il pacco dal corriere verificarne l'integrità e annotare personalmente sul documento di consegna eventuali danni.

L'elenco dei diritti dei consumatori è contenuto nelle condizioni di contratto che il venditore deve mettere a disposizione dei clienti sul proprio sito

IL DIRITTO DI RECESSO: per esercitarlo è necessario inviare una comunicazione scritta entro 14 giorni dal ricevimento della merce conservando una prova dell'invio della richiesta al professionista (attraverso mail, fax o raccomandata A/R) e procedere a proprie spese alla spedizione del prodotto al mittente così come è stato ricevuto: un modello di lettera è disponibile sul nostro sito al link:

<http://www.centroconsumatori.tn.it/154d1088.html>

recesso da contratto a distanza

IL DIRITTO ALLA GARANZIA: è dovuta sempre in caso di prodotto difettoso e dura due anni, per esercitare il diritto ad avere un prodotto funzionante è necessario inviare una richiesta al venditore e chiederne il ritiro, nessun costo può essere addebitato al consumatore per la riparazione o la sostituzione: un modello di lettera è disponibile sul nostro sito al link:

<http://www.centroconsumatori.tn.it/154d1088.html>

garanzia

INVIO DI PRODOTTO NON CONFORME: in caso riceviate a casa un prodotto diverso da quello ordinato avete diritto alla sostituzione del prodotto senza costi di spedizione: un modello di lettera è disponibile sul nostro sito al link:

<http://www.centroconsumatori.tn.it/154d1088.html>

prodotto non conforme

MANCATA CONSEGNA: nel caso in cui il termine di consegna non sia stato rispettato è necessario inviare una comunicazione scritta al venditore ed imporre un ulteriore termine, scaduto il quale si ha il diritto al rimborso di quanto pagato un modello di lettera è disponibile sul nostro sito al link:

<http://www.centroconsumatori.tn.it/154d1088.html>

messa in mora per ritardata consegna

Lo Sportello è a disposizione dei consumatori per maggiori informazioni e consulenze in Piazza Raffaello Sanzio n.3 a Trento
sec@euroconsumatori.org, telefono 0461984751