

Trento, venerdì 13 dicembre 2013

Comunicato stampa

E-COMMERCE - ATTENTI ALLA CONSEGNA!

INDISPENSABILE ACCETTARE CON RISERVA PER APRIRE UN RECLAMO

Sono in molti i consumatori che si sono rivolti allo Sportello Europeo dei Consumatori nei mesi scorsi segnalando di aver ricevuto a casa merce danneggiata ordinata su internet durante il trasporto. In questo caso la responsabilità è chiaramente del corriere: per tutelare i nostri diritti dobbiamo pretendere ad ogni costo, prima di firmare la ricevuta di consegna, la verifica congiunta dell'integrità del prodotto consegnatoci, a maggior ragione se la confezione risulta in qualsiasi modo non perfettamente integra. La mancata accettazione con riserva (da indicare sul documento di consegna), fa cadere infatti la possibilità di ottenere un risarcimento per il danneggiamento, con la conseguenza che nessuno ci rimborserà dell'acquisto reso inutilizzabile fatte salve le ipotesi di dolo o colpa grave. Con l'**accettazione con riserva di verifica** invece, avremo poi l'onere entro otto giorni di formalizzare il reclamo inviando al corriere e al venditore la richiesta di sostituzione. Se l'addetto alla consegna ci mette pressione per la firma o si rifiuta di consegnare con l'indicazione accanto alla nostra firma di accettazione con riserva di verifica e non ci informa sulla procedura, sta ostacolando un nostro diritto contrattuale: in questo caso è meglio rifiutare di prendere in consegna il pacco e segnalarci il comportamento scorretto.

Alcune spedizioni assicurate impongono per accelerare i tempi di sostituzione in accordo con il venditore l'accettazione con riserva specifica indicandone il motivo, in questi casi occorre scrivere accanto alla firma: **si accetta con riserva, collo danneggiato** secondo le indicazioni riportate nelle condizioni generali di contratto del venditore.

Comunichiamo che da mercoledì 18 dicembre saremo a disposizione per informazioni e consulenze presso la nuova sede in piazza Raffaello Sanzio n.3 tel. 0461984751 (di fronte a Torre Verde)

Per maggiori informazioni e consulenze Sportello Europeo dei Consumatori sec@euroconsumatori.org, telefono e fax: 0461 262993 .

Via Petrarca, 32 – 38122 Trento
Tel. 0461/984751
Fax 0461/265699