

Trento, 08 luglio 2016

Comunicato stampa

Consegna con spedizione di beni di consumo danneggiati: le regole a tutela del consumatore.

Come si deve comportare il consumatore quando riceve la consegna di un bene di consumo da parte di uno spedizioniere? E se, una volta sballato il pacco, si rende conto che il bene è danneggiato?

Queste sono domande costanti che i consumatori rivolgono al CRTCU in tutti i casi di acquisto on-line, o meglio, in tutti i casi in cui vi sia uno spedizioniere che, per conto del venditore, consegna il prodotto acquistato e questo prodotto risulti danneggiato.

“Troppo spesso venditore e spedizioniere applicano regole proprie che contrastano con il diritto cogente”, commenta Carlo Biasior, direttore del CRTCU, e spiega “va ricordato che le regole sulla consegna sono cambiate, e ora se il consumatore riceve un bene danneggiato non dovrà fare altro che denunciare il difetto del prodotto al venditore, che, in base alla regola sulla garanzia, dovrà sostituirlo gratuitamente o restituirgli il prezzo pagato”.

Normalmente, come noto, il corriere consegna in fretta il prodotto imballato al consumatore che potrà vederlo solo in un successivo momento, quando aprirà l’involucro di imballo. Se il bene è danneggiato, il danno rientra nel difetto di conformità e si applica la disciplina della garanzia.

Alcuni venditori ostacolano il diritto di garanzia del consumatore, sostenendo che se il consumatore non scrive sulla ricevuta di consegna dello spedizioniere la frase “accettazione con riserva” non si applica la garanzia perché il cliente ha accettato il prodotto nello stato in cui si trovava: peccato che il prodotto era imballato (quindi non visibile) e che tale impostazione contrasta sia con il codice del consumo che con il codice civile. Pertanto, escludere la garanzia perché il consumatore non ha accettato la consegna con riserva è illegittimo.

Dal momento in cui il consumatore prende in consegna il bene decorrono i due mesi di tempo per denunciare il difetto di conformità. Se un vizio è apparente (cioè visibile immediatamente), va denunciato subito.

Le regole per la consegna dei beni sono contenute nel codice del consumo e si possono riassumere così brevemente:

1. La consegna di un bene di consumo, salvo accordi diversi tra il consumatore e l'impresa, deve avvenire entro 30 giorni dalla conclusione del contratto; se i termini non sono rispettati, il consumatore può sciogliere il contratto e pretendere la restituzione di quanto eventualmente già versato, salvo il risarcimento del danno.
2. La consegna si realizza con il trasferimento della disponibilità materiale o comunque del controllo dei beni al consumatore.
3. In tutti i casi di consegna con spedizione il rischio di danneggiamento e distruzione del prodotto è a totale carico del venditore, fino a quando il consumatore non entra materialmente in possesso dei beni e può vederli per constatarne lo stato.

Il CRTCU è a disposizione per problemi con la garanzia e la spedizione dei beni di consumo.