

Trento, 16.04.2020

Comunicato Stampa

La consegna dei prodotti negli acquisti on-line al tempo del Coronavirus

Un nuovo foglio info del CRTCUCU con le regole e i consigli per gli acquisti a distanza

Causa *Covid-19* e *Lockdown*, i dati dell'ultimo mese e mezzo ci dicono che le vendite online hanno proprio preso il volo. Numerose sono le richieste di informazione e le segnalazioni che arrivano dai consumatori trentini sull'affidabilità dei siti o nei casi di ritardo nella consegna o mancata consegna. Per questo il CRTCUCU mette a disposizione un foglio informativo con le regole per effettuare acquisti on-line, disponibile [qui](#).

Ma come dobbiamo comportarci durante la consegna del bene e in particolare in questo momento di emergenza?

Pacchi

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 invita il professionista ad effettuare la consegna entro un termine supplementare, decorso infruttuosamente il quale il consumatore può sciogliere il contratto e pretendere la restituzione di quanto eventualmente già versato, salvo il risarcimento del danno.

Le attuali misure di distanziamento fanno sì che i prodotti al momento vengano recapitati senza alcun contatto tra il distributore e l'acquirente. Di norma il fattorino suona e se trova il cliente lascia il prodotto vicino alla cassetta delle lettere o fuori dalla porta.

Corrispondenza

Poste italiane, per la corrispondenza a firma come il recapito di raccomandate, assicurate e le notifiche a mezzo posta (ad esempio atti giudiziari e multe) sull'intero territorio nazionale, effettua, previo accertamento della presenza del destinatario o di persona abilitata al ritiro, la consegna tramite immissione dell'invio nella cassetta delle lettere.

La firma è apposta dal postino sui documenti di consegna, in cui è attestata anche la suddetta modalità di recapito. Gli invii in contrassegno o con consegna a mani proprie

(es. contenenti carte d'identità) sono depositati direttamente presso l'ufficio postale, previo rilascio dell'avviso di giacenza.

Estensione dei termini di giacenza per la corrispondenza e i pacchi

I termini di giacenza sono stati estesi per gli invii raccomandati e assicurati da 30 a 60 giorni. Anche per i pacchi e gli invii di corriere espresso nazionali, l'addetto provvederà all'immissione dell'invio nella cassetta, informando il destinatario di tale modalità di consegna ed attestandola, in qualità di incaricato di pubblico servizio, con la propria firma sui modelli di consegna e gli avvisi di ricevimento.

In alternativa, ove possibile, prima della consegna, verrà trasmesso al destinatario - via sms o via e-mail un codice di 5 numeri, che dovrà essere comunicato all'addetto al momento del recapito, per la relativa annotazione in luogo della firma. In caso di assenza, rifiuto e/o impossibilità di contatto con il destinatario, la spedizione sarà posta, laddove possibile, in giacenza, o restituita al mittente.

Come risolvere eventuali controversie

In caso di problemi che non trovano soluzione con un professionista durante un acquisto online, è possibile rivolgersi per i consumatori residenti nella provincia di Trento al sistema di risoluzione delle controversie www.conciliareonline.it, organismo (ADR) accreditato e gratuito istituito dal Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige e sostenuto dalla Camera di Commercio di Trento



Il CRTCU è a disposizione per informazioni e assistenza in materia di commercio elettronico telefonando allo 0461984751 o scrivendo a info@centroconsumatori.tn.it