

Foglio info

Le regole del commercio elettronico

Prima di acquistare

Prima di acquistare su un sito o una piattaforma online, o saltando da una sponsorizzazione sui social network al link del sito in questione, facciamo una breve ricerca online, verificando l'indirizzo della sede della ditta di riferimento, numeri di telefono, indirizzi pec ed e-mail, nonché le informazioni sulle modalità di pagamento e sul diritto di recesso, sul codice del consumo e sul diritto alla privacy. Le recensioni del sito, i commenti sui social e i feedback sono utili. Una telefonata al servizio clienti chiedendo se il prodotto è disponibile o meno potrebbe anche essere buona norma.

L'acquisto

Una volta trovato il prodotto, controllate esattamente il costo (per unità/quantità) verificate bene le foto, se esiste il marchio CE, e se le istruzioni sono in italiano (ricordiamoci che tutte le informazioni destinate ai consumatori e agli utenti in Italia, devono essere rese almeno in lingua italiana!). Ricontrollate il riepilogo degli acquisti, che l'indirizzo di spedizione che avete dato sia corretto, la tempistica di consegna (che in questo periodo può allungarsi di qualche giorno): stampate una copia di tutto o salvate come "screenshot", compresa la transazione che avete eseguito per l'acquisto.

Il pagamento

Consigliamo di preferire il pagamento con carta di credito o attraverso un sistema che consenta la contestazione dell'addebito in caso di mancata consegna o d'invio di prodotto non conforme (carta con copertura assicurativa o Paypal...).

Il diritto di recesso

Se nel frattempo avete cambiato idea, ricordatevi che il Codice del Consumo prevede un periodo di 14 giorni per recedere dal contratto senza dover fornire alcuna motivazione. Nel caso di contratti di servizi i 14 giorni partono dal giorno di conclusione del contratto mentre per i contratti di vendita dal giorno in cui vi arriva il prodotto a casa. Dovete inviare una racc. a.r. o una pec o altra comunicazione secondo quanto previsto dal contratto entro 14 giorni e restituire il prodotto a vostre spese entro lo stesso termine, sostenendo solo il costo diretto della restituzione dei beni, se il venditore non si è offerto di ritirare egli stesso i beni. Attenzione: ci sono alcune eccezioni al diritto di recesso e riguardano in particolare beni fatti su misura o che rischiano di deteriorarsi facilmente (ad esempio i prodotti alimentari!), beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute (vedi le mascherine!) e sono stati aperti dopo la consegna, nonché beni che,

dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni. Molte piattaforme di vendita o siti hanno norme e tempistiche per il recesso ancora più ampie. Verificate caso per caso.

La consegna

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.

Come si deve comportare il consumatore una volta ricevuto il prodotto e una volta sballato, si rende conto che il bene è danneggiato?

Il primo consiglio è di effettuare subito la foto del prodotto danneggiato, se possibile ancora all'interno del pacco. Inviare subito una pec, un fax o una e-mail con la comunicazione che il prodotto è danneggiato al venditore.

Il consumatore, se riceve un bene danneggiato, non dovrà fare altro quindi che denunciare il difetto del prodotto al venditore, che, in base alle regole sulla garanzia e con le modalità di riconsegna previste dal contratto, dovrà restituirlo al mittente per la sostituzione con un altro prodotto esente da difetti oppure in mancanza, per la restituzione del prezzo pagato.

Ricordiamo che la garanzia sui beni di consumo ha una durata di 24 mesi, oltre ad altri 2 mesi per agire in giudizio (l'azione giudiziale si prescrive, pertanto, nel termine di 26 mesi), e questi termini decorrono dal momento in cui il consumatore prende in consegna il bene.

In caso di 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 accreditato gratuito (ADR) istituito dal Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige e sostenuto dalla Camera di Commercio di Trento



CONCILIAREONLINE.IT