

# E-Commerce - Acquistare online



A cura del



Centro Europeo Consumatori Italia – Ufficio di Bolzano

Via Brennero, 3

I-39100 Bolzano

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Centro Europeo Consumatori – Ufficio centrale ECC-Net Italy

Viale degli Ammiragli 91

00136 Roma – ITALIA

Tel. +39-06-44238090

Fax +39-06-44170285

[www.ecc-net.it](http://www.ecc-net.it)

[info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)

Il Centro Europeo Consumatori Italia, appartenente alla Rete dei Centri Europei dei Consumatori ECC-Net, è cofinanziato dalla Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela Consumatori del Ministero per lo Sviluppo Economico, attraverso la Direzione Generale per la Giustizia, Consumo e Parità della Commissione Europea, dalla Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige. Promotori sono il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige e l'Associazione Difesa Consumatori e Ambiente (Adiconsum).

Le informazioni contenute nel presente opuscolo sono state raccolte ed elaborate con il massimo scrupolo. Tuttavia non possiamo garantire per la loro completezza e pertanto esse vanno considerate a titolo puramente indicativo e parziale. Si raccomanda di approfondire le informazioni presso i vari enti ed i soggetti competenti.

Situazione: novembre 2015

## INDICE:

<b>1. Cosa significa “E-Commerce”?</b>	4
1.1. La disciplina giuridica	4
1.2. Obblighi di informazione a carico degli operatori	5
<b>2. Acquisti in Internet</b>	6
2.1. Prima dell’acquisto	6
2.1.1. Conclusione del contratto	6
2.1.2. Modalità di pagamento	7
2.2. Dopo l’acquisto online	10
2.2.1. Consegna del bene (art. 61 del Codice del Consumo)	10
2.2.2. Diritto di recesso (art. 52 e ss. del Codice del Consumo)	12
2.2.3. La garanzia legale (art. 128 e ss. del Codice del Consumo)	15
2.2.4. La garanzia commerciale	17
2.3. Acquisto online all’estero	18
<b>3. Se un minore acquista in Internet</b>	19
3.1. Giochi online, downloads e i cosiddetti acquisti In-App	19
<b>4. Occhio alle trappole!</b>	20
a) presa di contatto spontanea/non richiesta	20
b) presa di contatto su richiesta	21
c) acquisto di merci contraffatte (incauto acquisto)	22
d) truffa	23
<b>5. Consigli per acquisti online sicuri</b>	23
<b>6. Come far valere i propri diritti?</b>	25
<b>7. Alcuni link utili</b>	27

Internet e le tecnologie digitali modificano il nostro mondo – in ogni settore della vita e dell'economia. Tutti i consumatori possono far propria la rivoluzione digitale e per questo trarre vantaggio dalle possibilità offerte dal mondo digitale.

Difatti, al fine di trarre vantaggio e di usufruire di tali possibilità, è necessario un ulteriore fondamentale ingrediente: essere ben informati. Solo un consumatore informato può acquistare in modo sicuro online. E pertanto sono spesso necessarie solamente alcune cautele, che dovrebbero essere adoperate prima del click definitivo, al fine di evitare problemi o di sapere come trattare gli stessi. Questa brochure intende offrire le informazioni di base per tutelarsi giuridicamente in occasione di acquisti online, oltre a tutta una serie di consigli utili ad evitare amari risvegli.

## 1. Cosa significa "E-Commerce"?

E-commerce è una parola che ha la sua origine nella lingua inglese. In italiano "*Electronic-Commerce*" significa *commercio elettronico*. Esso fa parte dell'*E-Business* e comprende il commercio elettronico in generale: la pubblicità, la vendita di beni e di servizi in Internet. Un esempio tipico di E-commerce è l'online shopping, a cui la presente brochure è dedicata.

### 1.1. La disciplina giuridica

Le modifiche legislative, dovute all'entrata in vigore dal 13 giugno 2014 a livello europeo della Direttiva Consumo 2011/83/EU, formano la cornice legislativa, che disciplina il commercio elettronico e che ha comportato la modifica degli articoli 45-67 del Codice del Consumo italiano (decreto legislativo 206/05). Questo titolo disciplina i cosiddetti contratti a distanza, che si caratterizzano per essere conclusi senza la presenza delle parti.



**ATTENZIONE:** le norme sul commercio a distanza trovano applicazione solamente per i contratti stipulati tra un operatore professionale ed un consumatore (i cd. **contratti consumeristici**), quindi non per quelli stipulati tra privati o tra professionisti!

Questa informazione si rivela essere di particolare importanza, quando il compratore online vuole far valere il suo diritto di recesso e il diritto di garanzia in relazione ad un acquisto online fra privato-privato (come è solito avvenire sulle piattaforme di vendita).

## 1.2. Obblighi di informazione a carico degli operatori

Prima della conclusione del contratto il consumatore deve ricevere le seguenti informazioni dall'azienda (Art. 49 Codice del Consumo):

- l'identità dell'imprenditore
- il recapito postale, numero di telefono e di fax come anche indirizzo e-mail;
- le caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- il prezzo della merce o del servizio comprensivo di tutte le imposte, costi aggiuntivi per la consegna così come ulteriori voci di spesa;
- le modalità di pagamento, della consegna e dell'esecuzione, così come i termini, entro i quali l'azienda si obbliga a consegnare la merce o il servizio;
- la sussistenza o l'esclusione del diritto di recesso (o diritto di ripensamento), le condizioni, i termini e la procedura per il suo esercizio come il modulo di recesso;
- nel caso fosse applicabile, l'indicazione che in caso di recesso il consumatore deve sostenere le spese di restituzione della merce;
- la durata del contratto o le condizioni per disdire contratti a tempo indeterminato o che si rinnovano automaticamente;
- l'indicazione dell'esistenza della garanzia legale; se applicabile, la possibilità di usufruire di una procedura stragiudiziale, a cui l'azienda è soggetta e le condizioni di accesso.



ATTENZIONE: il Regolamento UE n. 524/2013 ha previsto che dal 15 Febbraio 2016 i consumatori che hanno riscontrato problemi legati ad un acquisto online, possono rivolgersi alla nuova piattaforma online ODR per la risoluzione delle controversie, messa a disposizione dalla Commissione Europea. **A partire dalla stessa data ogni sito di vendita online deve fornire ai consumatori anche il link alla piattaforma ODR, nonché le relative informazioni sulla possibilità di ricorrervi in caso di controversie.**

Queste informazioni devono essere chiare e comprensibili e devono essere comunicate con modalità adeguate al mezzo di comunicazione utilizzato.

Se le informazioni sono trasmesse su un supporto duratuto (come per esempio carta, DVD oppure via e-mail) devono essere leggibili.

## 2. Acquisti in Internet

### 2.1. Prima dell'acquisto

Prima di effettuare il Vostro acquisto online, dovrete sottoporre il sito Internet ad una lente d'ingrandimento: il sito contiene i recapiti dell'azienda (recapiti postali, numeri di telefono, indirizzo email) così come le condizioni generali del contratto? Se questo non dovesse essere il caso, allora dovrete prendere le distanze dall'acquisto. Inoltre è consigliabile leggere attentamente le condizioni generali del contratto: contengono informazioni sulle modalità di pagamento, sul diritto di recesso, così come sulla garanzia legale e commerciale? Se non dovesse essere questo il caso, allora dovrete contattare l'azienda. Se non ottenete risposta o questa si rivela essere del tutto insoddisfacente, dovrete riflettere attentamente sull'acquisto. **Confrontate** anche in anticipo i **prezzi** dell'oggetto desiderato con quelli di altri siti Internet. **Prudenza** di fronte ad **offerte particolarmente vantaggiose**: le imprese di solito non hanno nulla da regalare! Probabilmente non otterrete la merce o si tratterà di merce contraffatta.

Prima dell'acquisto inserite nei motori di ricerca Internet la denominazione dell'azienda. Spesso si trovano note di altri utenti, che descrivono la propria esperienza positiva o negativa con il venditore.

Ulteriori consigli/informazioni sono reperibili nel capitolo "*Consigli per acquisti online sicuri*".

#### 2.1.1. Conclusione del contratto

Se per l'ordine è necessaria l'attivazione di un pulsante tramite il click del mouse, il pulsante deve essere ben leggibile e caratterizzato dalle parole "ordine a pagamento" oppure da un'altra simile inequivocabile espressione – altrimenti il consumatore non è contrattualmente vincolato. Attraverso questo click il compratore s'impegna ad acquistare il prodotto o il servizio e conseguentemente è obbligato al pagamento.



**ATTENZIONE:** il contratto per il consumatore è già vincolante cliccando sul pulsante "acquista" (o simili), anche se il pagamento non è ancora avvenuto. Così, per esempio, nei pagamenti mediante carta di credito, i cui dati vengono spesso inseriti alla fine della procedura necessaria per inoltrare l'ordine. Dovesse tale procedura di pagamento interrompersi per una qualsiasi ragione - perchè i dati inseriti non sono accettati o non sono considerati come corretti – questo non vuol dire che il contratto non sia stato validamente concluso. In questi casi si dovrebbe contattare quanto prima l'azienda!



**ATTENZIONE:** La legge non prevede obbligatoriamente un'immediata conferma dell'ordine. Questa può avvenire anche al momento della consegna della merce. Per questo motivo non confidate che, per mancata conferma dell'ordine, il contratto non sia stato concluso, perchè cliccando sul pulsante "compra ora" o simili il contratto è già concluso e conseguentemente sorge l'obbligo di pagamento.

## 2.1.2. Modalità di pagamento

In linea di principio esiste la possibilità di pagare **sia prima che dopo la consegna della merce**: mentre il pagamento posticipato rappresenta ovviamente la modalità più gradita all'acquirente, che così non deve preoccuparsi se la merce ritarda ad arrivare, la stragrande maggioranza dei venditori prevede invece che il pagamento avvenga in via anticipata. Spesso avviene che non solo il pagamento successivo alla consegna, ma addirittura anche quello contestuale – per contrassegno – venga esplicitamente escluso dagli operatori.

Prestate attenzione, che il contratto è già concluso cliccando sul pulsante "compra" (o simili), anche nel caso in cui il pagamento avvenga solamente dopo la consegna.

Un'azienda non può pretendere dal consumatore nessun costo per l'uso di metodi di pagamento, oltre le spese, che derivino dall'utilizzo di questi metodi di pagamento.

Presentiamo allora una breve carrellata delle modalità di pagamento maggiormente diffuse tra chi acquista in Internet:

### a) carta di credito

Il pagamento avviene attraverso la comunicazione del numero della carta di credito, del nominativo dell'intestatario e della scadenza riportata sulla carta; può essere anche richiesta l'indicazione del codice di sicurezza. A differenza delle carte pre-pagate le carte di credito classiche hanno i numeri in rilievo.

*Il pagamento mediante carta di credito offre la possibilità di usufruire del cosiddetto **Chargeback**. Cos'è?*

Il cd. "Chargeback" consiste nel riaccredito, da parte della società emittente della carta di credito, della somma contestata dal consumatore. Così, in caso di addebiti non autorizzati o inesatti (ad es. nei casi di abusi, di doppi addebiti ovvero dell'addebito di un importo maggiore di quello autorizzato), ci si può rivolgere direttamente alla propria banca e alla società emittente della propria carta di credito per chiedere lo storno

dell'addebito e quindi pretendere la restituzione delle somme indebitamente imputate. Il legislatore italiano ha previsto con il decreto legislativo n. 11/2010 che, non appena ci si accorga di un addebito non autorizzato, bisogna rivolgersi alla propria banca e alla società emittente della carta di credito. In ogni caso bisogna effettuare tale segnalazione entro 13 mesi dall'avvenuto addebito.

Ricorrere al *Chargeback* è un'ottima soluzione anche per recuperare il prezzo pagato per una merce che non viene mai consegnata, e persino nel caso in cui il venditore sia insolvente o l'azienda venga dichiarata in fallimento – ciò per evitare di dovere rincorrere il proprio denaro per mesi.

Dal momento che i dati della carta di credito sono dati sensibili, dovrete inserire gli stessi solamente su siti affidabili. I dati della carta di credito dovrebbero essere trasmessi solamente tramite connessioni sicure; queste possono essere riconosciute dall'abbreviazione *https://* oppure dal lucchetto presente in basso a destra nella cornice dello schermo.

Controllate regolarmente gli estratti conto della carta di credito ed in caso di addebiti non autorizzati rivolgetevi immediatamente alla Vostra banca e alla società che gestisce la carta di credito.



**IMPORTANTE:** In caso di smarrimento o furto dovete bloccare immediatamente la carta di credito, dal momento che della stessa può esserne fatto un abuso!

### **Carta prepagata**

La carta prepagata funziona come una carta di credito classica, con la differenza che può essere usato solamente il plafond caricato sulla carta.

Il vantaggio rispetto alle carte di credito consiste nel fatto che l'eventuale abuso è limitato alla somma caricata sulla carta. Per questo motivo è consigliabile caricare la carta con un credito limitato.

Anche con le carte prepagate è possibile il cosiddetto *Chargeback*, ossia il rimborso della somma al consumatore. Tuttavia in questi casi la procedura può rivelarsi più complicata e non sempre viene concesso il rimborso. Inoltre nella maggior parte dei casi è prevista una franchigia a carico del consumatore.

### **b) contrassegno**

Il pagamento in contrassegno avviene in contanti all'atto della consegna del bene all'indirizzo indicato dal destinatario. Qui si ha da un lato il vantaggio di non do-



versi preoccupare del pagamento quando si decida di esercitare il recesso<sup>1</sup> prima della consegna; dall'altro però si deve prevedere di essere in casa quando passerà il corriere a consegnare, e di avere il denaro contante necessario per il pagamento. La modalità del contrassegno comporta infine un sovrapprezzo, e non sempre viene prevista da parte dei fornitori online.

### c) bonifico

Attraverso un bonifico il consumatore effettua un versamento a favore della ditta fornitrice, recandosi allo sportello della propria banca o attraverso l'online banking. In caso di transazione internazionale sono necessari due codici, l'**IBAN** (= il numero di conto internazionale) del ricevente e il codice bancario **BIC** (chiamato anche **SWIFT**) della banca ricevente. Prestate attenzione in particolare alla correttezza dei dati, soprattutto dell'IBAN, in modo che non dobbiate (e non la banca) sostenere il rischio in caso di dati falsi. Se, per esempio, la somma di denaro, a causa di un IBAN errato, viene accreditata sul conto di un ricevente sbagliato, eventualmente non sarà più possibile ottenere indietro il denaro.



**ATTENZIONE:** Un numero IBAN non necessariamente corrisponde ad un conto corrente, in quanto può essere agganciato ad una carta prepagata, il cui titolare può essere non identificabile. Può essere utile controllare un codice IBAN attraverso dei siti Internet come per esempio [www.ibancalculator.com](http://www.ibancalculator.com), al fine di scoprire se i dati possono corrispondere inequivocabilmente ad un conto corrente bancario.

Inoltre dovrete considerare che con un bonifico bancario solitamente non avete la possibilità di ottenere il rimborso del denaro, nel caso in cui siate incappati in un truffatore.

**IL NOSTRO CONSIGLIO:** in caso di bonifici verso Stati non appartenenti all'Unione Europea è bene informarsi preliminarmente presso la propria banca circa le commissioni applicate, onde evitare spiacevoli sorprese una volta effettuato il bonifico.

### d) Fattura

Con questo metodo di pagamento, il pagamento avviene dopo la consegna della merce; la fattura viene solitamente allegata alla merce. Poiché il commerciante sopporta il rischio, tale modalità di pagamento spesso non è nemmeno possibile.

### e) PayPal

PayPal è un'azienda che, sotto la sua denominazione, esercita un servizio di pagamento online. Fino a luglio 2015 era una società facente parte di Ebay.

<sup>1</sup> Maggiori informazioni sul diritto di recesso nel paragrafo ad esso relativo.

Se volete pagare tramite PayPal, dovete prima di tutto aprire un conto PayPal; in questo caso dovete comunicare i dati del conto corrente bancario o della Vostra carta di credito. Il pagamento stesso avviene attraverso un indirizzo email ed una password. Inserite entrambi e PayPal ottiene l'incarico di addebitare il denaro sulla carta di credito o sul conto corrente e di trasferirlo al venditore.

Dal momento che con questo metodo di pagamento non viene comunicato al venditore alcuna informazione relativa alla carta di credito o conto corrente, il rischio sulla sicurezza è esiguo.

**PayPal-Protezione acquirenti:** Il compratore può richiederla, se egli non ha ricevuto la merce o se questa non corrisponde in alcun modo alla descrizione. Se una richiesta di protezione del compratore ha successo, PayPal rimborsa al compratore il prezzo dell'acquisto incluse le spese di spedizione.



**ATTENZIONE:** Per esempio non sono coperti dalla protezione acquirenti PayPal buoni, macchine a motore, macchine industriali, articoli che sono stati prodotti su misura.

Maggiori informazioni sulla protezione acquirenti sono reperibili sul sito Internet di PayPal

## 2.2. Dopo l'acquisto online

### 2.2.1. Consegna del bene (art. 61 e ss. del Codice del Consumo)

Il venditore deve consegnare la merce o il servizio **entro 30 giorni dalla data dell'ordine**, a meno che non sia stato concordato un termine diverso di consegna. Se l'azienda non consegna entro il termine, il consumatore invita nuovamente l'azienda a provvedere alla consegna entro un ulteriore termine, adeguato alle circostanze. Trascorso anche questo, senza che la merce o il servizio siano stati consegnati, il consumatore può sciogliere il contratto e ha diritto a chiedere un risarcimento del danno.

Se l'azienda espressamente si rifiuta di provvedere alla consegna o trattasi di un termine essenziale (per esempio un abito da sposa per la data delle nozze), il consumatore non deve indicare un nuovo termine; in questi casi egli può recedere immediatamente dal contratto e ha diritto ad un risarcimento del danno.

Dopo aver ricevuto la merce ordinata, conviene subito controllarne l'integrità e la rispondenza a quanto si è ordinato, nonché, a seconda dei casi, il buon funzionamento. Qualora manchi qualche elemento o si riscontrino dei malfunzionamenti o degli er-

rori di consegna, va espresso quanto prima un reclamo nei confronti del venditore. La modalità da seguire è quella di scrivere una lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Maggiori informazioni sulla garanzia sono reperibili nel capitolo "Garanzia".

Se la merce è già danneggiata alla consegna, fatevi dare una conferma scritta dal corriere e accettate la merce "con riserva" (annotate questo per iscritto sulla ricevuta di consegna del fornitore) oppure rifiutate del tutto l'accettazione. Indicate necessariamente il motivo della riserva o del rifiuto (per esempio pacco danneggiato). Non siete obbligati ad accettare merce danneggiata. Documentate i difetti attraverso foto e/o una ripresa video.

Proprio nel caso in cui abbiate ordinato della merce fragile, dovrete accettarla con riserva, anche nel caso in cui il pacco dall'esterno appaia essere in uno stato integro: a volte i danni causati dal trasporto non sono riconoscibili visibilmente dall'esterno. Altrimenti l'azienda in caso di reclamo può sollevare delle obiezioni.

**CONSIGLIO:** Documentate l'apertura del pacco, in particolare nel caso di merce fragile, tramite fotografie e/o con una registrazione video; in tal modo in caso di controversia avrete a disposizione delle prove.

### **Trasferimento del rischio nella consegna** (Art. 63 Codice del Consumo)

Il rischio per la perdita o il danneggiamento della merce viene trasferito al consumatore solamente nel momento in cui questi, o una terza persona nominata dal medesimo, prenda possesso materialmente della merce.

Il rischio passa già al momento della consegna della merce dal fornitore al consumatore, se quest'ultimo ha scelto il corriere e questi non gli sia stato consigliato dall'azienda.

### **Consegna di merce non ordinata**

L'Art. 66-*quinquies* del Codice del Consumo prevede che il venditore non è autorizzato a consegnare una merce o un servizio a pagamento, senza avere ricevuto in merito un ordine del consumatore. Per questa merce o servizio il consumatore non deve pagare. Una mancata risposta non può essere mai considerata come consenso!

### **Consegna di merce sbagliata**

Inoltre, l'impresa non può consegnare una merce o un servizio diverso da quello ordinato, a meno che il compratore non dichiari di essere d'accordo prima della conclusione del contratto oppure al momento della conclusione del contratto. Questo vale anche nel caso in cui la merce o il servizio abbia un valore equivalente o superiore.

**Lettera tipo** (Concessione di un termine ulteriore per la consegna):

<http://www.euroconsumatori.org/82040d82685.html>

## 2.2.2. Diritto di recesso (art. 54 e ss. del Codice del Consumo)

Nei casi in cui il consumatore non abbia l'opportunità di provare e di vedere direttamente la merce (come per esempio negli ordini effettuati tramite telefono, cataloghi o anche online), viene garantito dal legislatore europeo il diritto di ripensare nuovamente sulla decisione di acquisto presa. Così anche negli acquisti online. Perciò il consumatore può, dopo la consegna della merce e naturalmente anche prima, recedere gratuitamente dall'acquisto.

### In cosa consiste il diritto di recesso?

Il diritto di recesso permette un ripensamento sull'acquisto che si è già effettuato. Nei contratti a distanza e così anche negli ordini e nella conclusione di contratti in Internet, il legislatore prevede a livello europeo questo diritto di recesso, che può essere esercitato senza doverne indicare le ragioni.

### Disposizioni normative

A livello europeo, le disposizioni fondamentali così come il recesso nei contratti a distanza, vennero unificati dal giugno 2014 con l'introduzione della Direttiva Consumatori 2011/83/EU: nell'intera **area UE** il termine valevole per esercitare il diritto di recesso è di **14 giorni di calendario** (prima in Italia erano 10 giorni lavorativi). Nel caso in cui un imprenditore non informi correttamente un consumatore sul suo diritto di recesso, il termine per esercitarlo è di **12 mesi** decorrenti dallo scadere dell'originario termine di 14 giorni e di conseguenza può dilatarsi fino ad un periodo di tempo di 12 mesi e 14 giorni.

### Come si esercita il diritto di recesso? (art. 54 del Codice del Consumo)

Per comunicare di voler esercitare questo diritto, il consumatore può usare la lettera tipo, che deve essere messa a disposizione da ogni azienda sul proprio sito Internet, oppure fare un'altra **espressa dichiarazione scritta in qualsiasi forma** (per esempio tramite lettera raccomandata, email o fax).

La lettera tipo per il recesso è reperibile sulla nostra Homepage alla voce "lettere tipo".



**ATTENZIONE:** L'**onere della prova** dell'effettivo ricevimento della dichiarazione è a carico del **consumatore!** Per questo è importante una conferma dell'avvenuto ricevimento, anche se questa avviene in maniera automatica. Altrimenti si dovrebbe prendere in considerazione una dichiarazione inviata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno. La semplice **rispedizione della merce** senza una corrispondente dichiarazione di recesso **non** viene considerata come un valido **recesso** valido dal contratto.

### **Conformità della merce nell'esercizio del diritto di recesso** (Art. 57/2 Codice del Consumo):

Il consumatore è autorizzato, prima di esercitare il recesso, a verificare la conformità della merce, le caratteristiche e le funzioni. In concreto, ciò vuol dire che egli può trattare la merce nello stesso modo in cui potrebbe farlo in un negozio prima dell'acquisto e in questo contesto non gli può essere addossata alcuna diminuzione di valore.

### **Rispedizione della merce e costi** (Art. 57 Codice del Consumo)

Normalmente il consumatore deve sostenere le spese dirette per la restituzione, a meno che il venditore non garantisca, nelle proprie condizioni generali del contratto, una rispedizione gratuita della merce. La rispedizione deve essere effettuata al più tardi entro 14 giorni dalla data in cui è stato esercitato il recesso.

### **Rimborso del prezzo d'acquisto** (Art. 56 Codice del Consumo)

L'azienda deve rimborsare tutti i pagamenti effettuati dal consumatore, senza ritardi e al più tardi entro 14 giorni dal giorno in cui venne informato del recesso, e comunque solamente dopo che la merce è stata rispedita dal consumatore.

### **Lettera tipo - Modulo standard di recesso**

<http://www.euroconsumatori.org/82040d82686.html>

### **Casi di esclusione del diritto di recesso (art. 59 del Codice del Consumo)**

Il consumatore non può esercitare il diritto di recesso nei seguenti casi:

- contratti di prestazione di servizi, se il servizio è stato completamente adempiuto e la prestazione dell'azienda era iniziata con la previa espressa autorizzazione del consumatore e con la consapevolezza della perdita del diritto di esercitare il recesso in caso di completo adempimento della prestazione da parte dell'impresa;
- in caso di beni o servizi il cui prezzo sia legato alle fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario;
- merci confezionate su misura o personalizzate in base alle esigenze del cliente oppure che, per loro natura, non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi rapidamente (per esempio capi su misura nell'industria tessile);
- prodotti audiovisivi (ad es. CD, DVD, ecc.) o software informatici sigillati, una volta aperti dal consumatore;
- quotidiani, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento sulla consegna di tali pubblicazioni;
- prestazione di servizi nel settore dell'alloggiamento per fini diversi da quelli abitativi, trasporto di merce, noleggio auto, trasporto di alimentari e bevande; così come prestazioni di servizi in relazione ad attività di tempo libero, dove nel contratto è previsto un termine o un periodo preciso per l'adempimento.



**ATTENZIONE:** A tale esclusione si rimanda tra l'altro nei frequenti casi di prenotazione online di alberghi o acquisto di biglietti per eventi! Questo significa che non si può recedere gratuitamente da una prenotazione online di un albergo anche entro il termine di 14 giorni, a meno che tale possibilità non sia concessa dall'albergo.

La sopracitata lista menziona anche **aste pubbliche** come motivo di esclusione. Tuttavia la Commissione Europea stabilisce all'interno di un'attività di orientamento, che le aste online non rientrano in tale motivo di esclusione e conseguentemente i consumatori nell'aggiudicarsi dei beni alle aste delle piattaforme online, hanno un **diritto di recesso**, visto che il compratore non può essere personalmente presente e il venditore non può essere una persona privata.

Per un elenco completo rinviamo all'Art. 59 del Codice del Consumo.

Inoltre alle appena citate categorie di contratti, è possibile che anche per i contratti menzionati dall' Art. 47 Codice del Consumo, che prevedono l'esclusione di tutti i diritti previsti dai contratti a distanza, il diritto di recesso non possa essere esercitato. Di seguito il loro elenco:

- alcuni contratti sulle prestazioni di servizi sociali e sanitari;
- contratti sui giochi d'azzardo incluse le lotterie, giochi d'azzardo in casinò online e scommesse (qui si rimanda al divieto di partecipare all'interno del territorio nazionale a lotterie straniere – maggiori informazioni sono reperibili sulla nostra pagina Internet [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org));
- contratti sui servizi finanziari;
- alcuni contratti in relazione ai diritti sugli immobili o alla loro costruzione;
- pacchetti viaggi (qui vi rientra l'intero settore delle prenotazioni online dei pacchetti viaggi);
- contratti di multiproprietà (maggiori informazioni sono reperibili sul nostro sito Internet);
- contratti su consegne periodiche di alimentari e bevande;
- contratti di trasporto delle persone (per esempio prenotazioni online di biglietti del treno o dell'autobus).

Per l'elenco completo rimandiamo all'Art. 47 del Codice del Consumo.

Rientra negli obblighi informativi del venditore/offerente, di informare il consumatore, che la prestazione del servizio o della merce non prevede il diritto di recesso.

### 2.2.3. La garanzia legale (art. 128 e ss. del Codice del Consumo)

L'intero ambito della garanzia legale è stato disciplinato in tutta l'Unione Europea attraverso la Direttiva 44/1999/UE, recepita nel nostro Paese dal Codice del Consumo (Artt. 128-135). La copertura offerta dalla garanzia legale abbraccia in tutta Europa la durata minima di 2 anni, con estensioni anche oltre questa durata in alcuni Paesi europei. Essa va sempre fatta valere nei confronti di chi ha venduto il prodotto.

A differenza delle varie forme di garanzia commerciale, che il consumatore accetta contrattualmente al momento dell'acquisto, la garanzia legale non rappresenta una prestazione concessa volontariamente dall'operatore commerciale, bensì un **diritto irrinunciabile**. Cosa significa? Significa che se un contratto dovesse contenere una clausola che esclude o limita la durata della garanzia legale (portandola ad esempio a sei mesi), questa clausola sarebbe automaticamente nulla. La nullità può però essere fatta valere solo dal consumatore, e può essere rilevata d'ufficio dal Giudice (art. 134 del Codice del Consumo).

#### Cosa riguarda la garanzia legale?

Oggetto della garanzia sono i **beni di consumo**, dunque qualsiasi bene mobile, ad eccezione dei seguenti:

- tutti i beni che vengono venduti sulla base di vendita forzata o altra modalità decisa dall'Autorità giudiziaria;
- l'acqua e il gas, quando non siano contenuti in confezioni delimitate o vengano travasati in quantità determinata;
- l'energia elettrica.

#### Quando e come va comunicato la presenza di vizi o difetti?

Il legislatore italiano ha previsto che eventuali difetti o vizi debbano essere denunciati per iscritto al venditore (con lettera raccomandata con avviso di ricevimento) entro **2 mesi** dalla scoperta. Se ci si accorge di un vizio entro i primi **6 mesi** dalla consegna del bene, il vizio si suppone esistente già al momento della consegna. In tal caso sarà il venditore a dover eventualmente dimostrare il contrario, ossia che il difetto sia sorto in un secondo momento.

Se invece ci si accorge di un difetto solo dopo i primi 6 mesi dall'acquisto, è il consumatore a dover dimostrare di non aver manomesso o trattato non correttamente il bene acquistato (**inversione dell'onere della prova**). Si tratta di dimostrazioni normalmente piuttosto difficoltose, a meno di non avviare una procedura legale e ricorrere ad un perito – con i costi che ne conseguono.

### Quando si può parlare di difetto?

Un difetto, o un vizio di conformità, consiste nella mancata corrispondenza del bene alla descrizione fatta dal venditore (ad esempio si ordina un prodotto nuovo di fabbrica, ma viene consegnato un prodotto usato; oppure il prodotto è nuovo, ma presenta caratteristiche differenti), o nel fatto che il bene non è adatto all'uso originariamente garantito, o ancora in un elemento che porti ad un sensibile deprezzamento della merce acquistata (art. 129 del Codice del Consumo).

### Come eliminare il difetto?

Il consumatore può fondamentalmente decidere in proprio se chiedere che il prodotto venga **riparato** o piuttosto **sostituito**, a meno che una delle due soluzioni risulti impossibile o eccessivamente onerosa rispetto all'altra. Si parla di "eccessiva onerosità" quando il vizio potrebbe essere sanato con una piccola riparazione; in tal caso risulterebbe sproporzionato pretendere che il venditore proceda a sostituire il bene. Un altro discorso è invece quando la riparazione non porta agli esiti promessi o viene eseguita in modo inadeguato.



**ATTENZIONE:** la prassi è che il consumatore consenta al venditore due tentativi di riparazione del bene difettoso. Solo dopo questi tentativi si pretende in genere la sostituzione del prodotto.

### Quanto può durare la riparazione?

Il Codice del Consumo (art. 130) prevede che la riparazione debba avvenire entro un **congruo termine**; lo stesso vale per la sostituzione. Cosa voglia dire **congruo termine** non è facile dirlo, anche perché si lascia molto spazio alle interpretazioni, di volta in volta differenti se formulate dal consumatore o dall'imprenditore. Proprio per tale ragione conviene – soprattutto quando si prevede una lunga attesa – fissare da subito un termine per la restituzione o la sostituzione della merce difettosa.

### Il consumatore deve pagare qualcosa per la riparazione?

L'art. 130 del Codice del Consumo prevede espressamente che il consumatore non debba sopportare alcuna spesa né per la spedizione, né per il lavoro di riparazione, né per i materiali impiegati.



**ATTENZIONE:** il rispetto di quanto previsto relativamente alle "spese di spedizione" risulta scarsamente considerato da parte degli operatori, soprattutto in caso di acquisti transfrontalieri.



### **In quali casi il consumatore può pretendere una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto?**

- Quando la riparazione o la sostituzione si riveli impossibile o eccessivamente onerosa;
- quando il venditore non abbia provveduto entro un termine congruo ad organizzare la riparazione o la sostituzione;
- quando i tentativi di riparazione o sostituzione abbiano causato al consumatore notevoli inconvenienti.

### **Cosa prevede il regolamento sulla merce usata?**

Il periodo di garanzia in Italia è di un anno, come viene anche abitualmente accordato tra le parti (art. 134). Per quanto riguarda i termini per la comunicazione del difetto e l'onere probatorio, vale la stessa regolamentazione prevista dal legislatore per merci nuove.

**!** **IMPORTANTE:** Custodite la ricevuta o la fattura accuratamente (per sicurezza fatene anche una copia) in modo da poter provare la data d'acquisto e potersi così avvalere del diritto di garanzia. La ricevuta contiene inoltre informazioni riguardanti il venditore e il prezzo d'acquisto. Nel caso aveste pagato con carta bancomat o carta di credito, la data d'acquisto può essere verificata attraverso la ricevuta di pagamento o l'estratto conto.

**!** **ATTENZIONE:** le norme di legge sulla garanzia legale riguardano esclusivamente i contratti conclusi tra consumatori e operatori professionali!

Lettere tipo da utilizzare per far valere i propri diritti in termini di garanzia:  
[www.provincia.bz.it/verbraucherberatung/Detail\\_i.aspx?CASE\\_ID=1079](http://www.provincia.bz.it/verbraucherberatung/Detail_i.aspx?CASE_ID=1079)  
[www.provincia.bz.it/verbraucherberatung/Detail\\_i.aspx?CASE\\_ID=1099](http://www.provincia.bz.it/verbraucherberatung/Detail_i.aspx?CASE_ID=1099)

## **2.2.4. La garanzia commerciale (garanzia contrattuale e di buon funzionamento)**

La garanzia commerciale rappresenta un **impegno volontario del produttore**, che questi disciplina e organizza come meglio crede. È il produttore a rispondere peraltro di quanto egli stesso ha promesso al consumatore. A differenza della garanzia legale, quella commerciale non è disciplinata per legge: può capitare allora che sia

offerta per un anno, che presenti determinate limitazioni o che sia soggetta al rispetto di particolari formalità.

Ultimamente molti consumatori acquistano garanzie commerciali (a pagamento) per essere assicurati in caso di danneggiamento, soprattutto se si tratta dell'acquisto di apparecchi elettronici.

### **Vale la pena fare una garanzia commerciale a pagamento?**

Una garanzia utile la si può riconoscere in base a particolari segni distintivi:

- la durata supera quella prevista dalla legge (quindi almeno 2 anni);
- i consumatori non devono fornire prove dell'esistenza di un difetto, soprattutto non dopo i primi 6 mesi;
- durante la riparazione o la sostituzione viene offerto un apparecchio sostitutivo;
- la procedura di reclamo è semplice e senza tanti intoppi;
- il venditore o produttore organizza la riconsegna e si assume tutti i costi derivanti dall'ispezione, riparazione o sostituzione;
- tutti i danni sono compresi, anche quelli causati da acqua, rottura accidentale o ossidazione.

### **Principali differenze tra garanzia legale e garanzia commerciale**

<b>Garanzia legale</b>	<b>Garanzia commerciale</b>
durata: almeno 2 anni disciplinata dalla legge prestazioni obbligatorie irrinunciabile uguale per tutti in base alla legge gratuita illimitata non modificabile dal venditore	durata: varia, spesso 1 anno disciplinata da contratto prestazioni offerte volontariamente facoltativa infinite varianti a scelta del produttore possibili costi può limitarsi a singole componenti modificabile dal produttore

## **2.3. Acquisti online all'estero**

Si deve distinguere tra acquisti all'interno dell'UE e acquisti in altri paesi esteri. All'interno dell'UE i diritti dei consumatori sono stati in larga parte uniformati e il consumatore è protetto da alti standard, mentre in paesi terzi spesso non esistono leggi così a favore del consumatore.

Considerate che per acquisti da paesi terzi, non esistono organizzazioni dei consuma-

tori che possano affiancarvi nel far valere i propri diritti nel caso sorgano problemi (per esempio dovuti alla lingua).

In caso di acquisti da stati terzi – diversamente da acquisti interni all'UE le merci vengono daziate. Non essendo questi costi compresi nel prezzo d'acquisto, spetta al consumatore informarsi presso l'agenzia italiana delle dogane ([www.agenziadogane-monopoli.gov.it](http://www.agenziadogane-monopoli.gov.it)), tenendone conto prima di prendere una decisione e procedere con l'acquisto. Anche un eventuale aumento delle spese di spedizione può gravare sul prezzo. Queste sono riportate sul sito Internet del venditore nelle condizioni di consegna.

### 3. Se un minore acquista in Internet

I contratti conclusi online da minorenni possono di regola essere dichiarati nulli, poiché il minore non possiede ancora la **capacità di agire**. I genitori hanno quindi il diritto di richiedere la restituzione delle somme pagate e risolvere così il contratto.



**ATTENZIONE:** nel caso però in cui il minorenne nasconda o falsifichi la sua reale età attraverso **comportamenti ingannevoli**, questo principio non trova applicazione!

Del resto, le transazioni e gli acquisti condotti in Internet non permettono in alcun modo il contatto diretto tra venditore e acquirente, rendendo praticamente impossibile un controllo dei dati trasmessi – anche dell'età. Il venditore può e deve naturalmente affidarsi alle informazioni fornite dal consumatore. Diventa del tutto impossibile quando poi risulti che il minore si è servito di un altro nome e dei mezzi di pagamento, come la carta di credito, intestati ad una persona adulta. In tali casi siamo di fronte ad un inganno evidente, e dunque permane l'obbligo di pagare quanto acquistato.

Se allora l'acquisto non risulta più rescindibile (ad esempio nei casi in cui non è previsto il diritto di recesso), i genitori sono direttamente responsabili per le operazioni svolte e le relative conseguenze, in base alla cosiddetta "*culpa in educando*" (obbligo dei genitori di educare i figli).

#### 3.1. Giochi online, download e cosiddetti acquisti In-App

Le applicazioni di giochi scaricabili gratuitamente sono molto allettanti, soprattutto per i giovani. All'interno di questi giochi vengono però spesso offerti degli extra a pagamento.

Questi acquisti in-app sono caratteristici di molti giochi scaricabili gratuitamente e vengono chiamati "titoli freemium".

Tali importi vengono addebitati direttamente sul saldo telefonico o sulla carta di credito.

Anche l'attenzione della commissione europea è stata richiamata a riguardo. L'impegno è di trovare una regolamentazione giuridica a proposito.

Nel caso in cui dovessero verificarsi tali addebitamenti, e l'importo venga detratto direttamente dal saldo telefonico, allora la parte lesa, o corrispettivamente il tutore legale della parte, dovrebbe mettersi in contatto con il proprio operatore e richiedere un immediato rimborso dell'importo addebitato.

Nel caso in cui il pagamento fosse stato effettuato con carta di credito, allora il tutore legale deve contattare immediatamente il gestore del gioco. In alcuni casi questi gestori mettono a disposizione, sui cosiddetti "siti per genitori", dei manuali, attraverso i quali ci si può mettere in contatto con il gestore e richiedere la revoca dell'acquisto effettuato dal minorenne.

Questi acquisti in-app, i cosiddetti "titoli freemium", possono essere bloccati per evitare dapprincipio che la figlia o il figlio attivi dei servizi a pagamento. Naturalmente, preimpostando già i dati della carta di credito, il rischio di un utilizzo improprio da parte di terzi aumenta in maniera considerevole.

Ora siete a conoscenza dei Vostri diritti e dei problemi che possono presentarsi nell'avvalersene.

Malgrado ciò, ci sono molte trappole online, nelle quali si può cadere.

## 4. Occhio alle trappole!

Il lavoro di consulenza ha messo in rilievo 3 categorie principali di avvio dei rapporti contrattuali:

- a) presa di contatto spontanea/non richiesta
- b) presa di contatto su richiesta
- c) acquisto di merci contraffatte (incauto acquisto)
- d) truffa

**a) Presa di contatto spontanea/non richiesta** (spam, fishing e phishing, e-mail di presunte vincite)

Prima o poi succede a tutti gli utenti di Internet: nella casella di posta elettronica compare un messaggio insolito, secondo il quale o siete il fortunato vincitore di centinaia di migliaia di euro o dollari (e-mail di vincite), oppure **ricevete un sollecito per un mancato pagamento** (che sia di un acquisto online o di una bolletta del telefono).

Queste sono le cosiddette e-mail di *pishing-fishing*.

Naturalmente non si tratta di vere e proprie vincite, ma di astute trovate, attraverso le quali si cerca di **estorcere a persone ingenui alcune migliaia di euro**, in prospettiva di un guadagno imminente ben più alto.

Nel caso invece di presunti conti in arretrato, si punta sull'ottenimento di un grandissimo numero di **dati personali** (da qui la definizione "pishing", composta da p(ersonal) fishing) diretti nelle mani di bande criminali, le quali possono usarli per il **traffico illegale di dati, furti di identità** ecc.. L'accesso a tali dati viene conseguito attraverso allegati e link. I consumatori vengono indotti ad aprirli per maggiori informazioni sui pagamenti ancora da saldare e vengono così incastrati.

Non reagite alle e-mail di vincita: non condividete in nessun caso dati personali e coordinate bancarie, non inviate copie della Vostra carta di identità e non pagate mai e poi mai!

Anche nel caso di pagamenti da saldare, è da evitare l'apertura di allegati e link nel caso in cui il mittente non sia chiaramente identificabile e non ci sia veramente un conto aperto da saldare.

## **b) Presa di contatto su richiesta**

Ci si riferisce principalmente a richieste di acquisto e vendita da parte del consumatore (soprattutto su piattaforme di vendita).

Per quanto riguarda queste offerte, che vengono attivate attraverso annunci online, esistono delle particolari categorie che si sono rivelate particolarmente rischiose e oggetto a raggiri:

offerte per **case vacanze, case in affitto**, così come l'**acquisto di macchine usate e cellulari**. In questi casi si dovrebbe far prevalere lo scetticismo e la prudenza, stare alla larga dal pagamento di un anticipo e non fidarsi delle motivazioni, per cui la merce viene venduta ad un prezzo così stracciato.

In questi casi la parte contraente è spesso **un privato e non un imprenditore**.

Nel caso di acquisto da privati di norma non ci si può avvalere dei diritti in precedenza discussi, come il diritto di recesso o il diritto di garanzia. Questi trovano applicazione solo per quanto riguarda contratti tra un consumatore da un lato e un imprenditore dall'altro. Ciò significa che di solito non è possibile restituire la merce nel caso di un ripensamento, dato che all'acquirente non spetta alcun diritto di recesso. Anche un eventuale difetto non può essere compensato grazie alla garanzia.

Naturalmente è ancora più difficile riuscire ad identificare il venditore in questi casi. Diventa quindi essenziale prendere tutte le precauzioni possibili per cautelarsi nel miglior modo contro eventuali raggiri. Modalità di pagamento non sicure al cento per cento (vedi capitolo sul tema “*Modalità di pagamento*”) sono da evitare e ogni richiesta di pagamento di un anticipo da parte del venditore è da rifiutare assolutamente.

**c) Acquisto di merce contraffatta** (incauto acquisto e acquisto di merci di provenienza sospetta)

Chi acquista o accetta prodotti che in base alla loro qualità, modalità di commercializzazione o scarsa congruità del prezzo fanno sospettare una violazione delle norme concernenti origine, provenienza e proprietà intellettuale, risulta perseguibile in base alla normativa vigente.

Il consumatore può assumere precauzioni già prima dell’acquisto, per non cadere in trappole e rischiare magari anche delle multe:

se l’articolo di marca desiderato, che solitamente è acquistabile solo nei negozi autorizzati, viene offerto su portali online non ufficiali, allora si tratta molto probabilmente di merce contraffatta e illegale.

In questi casi si dovrebbe desistere dall’acquisto, perchè, oltre al fatto di aver a che fare con merce di bassa qualità, ciò può portare con sé anche altre conseguenze negative:

innanzitutto si può essere accusati di **ricettazione** se si acquistano dei prodotti, pur essendo consapevoli del fatto che si tratta di merce contraffatta o rubata. Nel caso in cui, in base al basso prezzo della merce, alla sua qualità o alle condizioni di vendita o in base a qualunque altro elemento, si possa supporre che **la merce provenga da un reato (es. furto o contraffazione)** o che sia molto probabilmente contraffatta, e la si acquisti comunque, il consumatore può essere nel peggiore dei casi condannato ad una pena detentiva tra i 2 e gli 8 anni e una sanzione pecuniaria tra 516,00 e 10.329,00 euro.

Se, invece, agendo con **leggerezza**, si acquistano merci di provenienza dubbia o sospetta, si può rischiare una pena detentiva fino a 6 mesi o una sanzione pecuniaria di minimo 10,00 euro (“acquisto di merci di provenienza sospetta”). A ciò si possono aggiungere sanzioni amministrative di importo pari a 100,00 euro fino ad un importo di 7.000,00 euro.

#### d) Truffa

Cosa succede, se il venditore vi ha chiaramente raggirati?

Se siete chiaramente vittima di una truffa online, Vi suggeriamo di rivolgervi immediatamente alla polizia per sporgere denuncia.

In Italia la polizia postale, un'unità speciale della polizia di Stato, si occupa di reati commessi online ([www.commissariatodips.it](http://www.commissariatodips.it)). In particolare, però, per quanto riguarda gli acquisti transfrontalieri, anche la polizia non può intervenire in modo decisivo.

Anche denunciando i fatti è molto difficile fornire le prove necessarie che dimostrino la colpevolezza del venditore e riuscire così a recuperare i propri soldi. È quindi fondamentale che ogni consumatore prenda delle precauzioni fin dall'inizio quando si tratta di acquisti online, proprio per evitare cattive sorprese.

## 5. Consigli per acquisti online sicuri

Di seguito dei consigli utili per evitare situazioni spiacevoli e truffe su Internet, raccolti ed elaborati nel tempo dalle consulenti grazie alla loro esperienza:

- State **attenti alle offerte particolarmente vantaggiose**: di solito un imprenditore non regala mai niente! Probabilmente non riceverete alcun prodotto o vi verrà consegnata una merce contraffatta.
- **Verificate se il venditore è un imprenditore o un privato**. Le leggi riguardanti le vendite a distanza valgono solo per contratti conclusi tra un imprenditore e un consumatore. Solo in questo caso si ha diritto alla garanzia e al recesso.
- Fate i vostri acquisti solo su siti che conoscete o **informatevi sul venditore**. Più informazioni siete in grado di ottenere sul venditore, meglio è.
- **Il sito Internet deve contenere le seguenti informazioni**:
  - contatti dell'impresa come indirizzo, numero telefonico, indirizzo e-mail;
  - caratteristiche essenziali della merce;
  - prezzo, incluso tasse e spese di spedizione;
  - dettagli riguardo al pagamento;
  - informazioni riguardo al diritto di recesso;
  - condizioni legali e contrattuali di garanzia.
- Digitate **prima dell'acquisto** il nome dell'impresa nei motori di ricerca su Internet. Spesso si possono trovare recensioni negative o positive di altri consumatori rispetto alle esperienze fatte con tale impresa. Queste informazioni possono aiutare nel decidere se procedere o meno con l'acquisto.
- Leggete attentamente le **condizioni generali di contratto** prima di avviare l'acquisto.

- **Basta un click** per concludere il contratto, anche se la merce o il servizio viene pagato solo in seguito all'avvenuta consegna.
- **Informatevi bene su cosa state comprando.** Non potendo ispezionare l'oggetto del desiderio è importante esaminare nel dettaglio tutte le informazioni disponibili sul prodotto (dettagli tecnici, misure ecc.) e in casi dubbi richiedere ulteriori dati al venditore.
- **Stampate tutti i documenti legati all'acquisto** e custoditeli attentamente. Eventualmente fate degli screenshot durante la procedura di ordinazione.
- Per quanto riguarda il **pagamento**, si consiglia – se possibile – di non pagare tramite pagamento anticipato (bonifico bancario, carta di credito). Dato che la merce viene consegnata solo in un secondo momento, i rischi in quei casi sono elevati. Spesso però non è possibile pagare in seguito all'avvenuta consegna (es. per contrassegno, fattura).
- **Le modalità di pagamento sono davvero sicure?** Un numero IBAN non deve necessariamente corrispondere ad un conto corrente ma può anche essere assegnato ad una carta di credito ricaricabile, il cui intestatario potrebbe non essere identificabile. Può quindi essere utile verificare in precedenza il numero IBAN su una pagina web, come ad esempio [www.ibancalculator.com](http://www.ibancalculator.com), per assicurarsi che i dati corrispondano ad un vero conto corrente bancario.
- Il **pagamento con carta di credito** offre la possibilità di richiedere uno storno del pagamento attraverso un *Chargeback* (ulteriori informazioni si trovano nel capitolo "*Modalità di pagamento*"). È consigliabile controllare gli estratti conto dei mesi successivi in cerca di addebitamenti ingiustificati. Se notate qualche irregolarità, contattate subito l'ente finanziario della Vostra carta di credito e la Vostra banca.
- Se **la merce è danneggiata già nel momento della consegna**, fatevi dare una conferma per iscritto dal corriere e accettatela solo con riserva o rifiutatela. Non siete infatti obbligati ad accettare la merce danneggiata. Indicate subito il motivo della riserva o del rifiuto (es. merce danneggiata). Fate foto o video per documentare i danni o il difetto.
- Nel caso in cui **l'involucro sia danneggiato** nel momento della consegna, accettate la merce esclusivamente con riserva o rifiutatela completamente. Indicate assolutamente i motivi per il rifiuto o la riserva (es. pacco danneggiato).
- **Verificate subito dopo l'avvenuta consegna**, che la merce sia funzionante, completa e che corrisponda alla descrizione del prodotto. Se ciò non fosse il caso, reclamate subito tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.
- Chiarite in anticipo, a **chi spetti sostenere i costi in caso di rispedizione** e a quanto questi ammontino.
- Per quanto riguarda i **reclami**, non è d'obbligo spedirli tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, anche se è consigliabile.

Piccole accortezze, un po' dispendiose, ma utili per evitare problemi.



## 6. Come far valere i propri diritti?

Innanzitutto si deve contattare il venditore e descrivere il problema. A volte basta una comunicazione orale per risolvere il problema. È però preferibile un reclamo scritto per poter in un secondo momento fornire le prove del fatto, che il venditore aveva promesso, ad esempio, una sostituzione della merce difettosa.

Nel caso in cui il venditore non proponga una risoluzione o ne proponga una insoddisfacente, ci si può rivolgere ad un'**organizzazione di tutela dei consumatori**. Se la lamentela ha carattere nazionale (consumatore e venditore sono residenti ovvero hanno sede in Italia), si può trovare la lista di tutte le organizzazioni a tutela dei consumatori riconosciute e presenti in Italia sul sito [www.tuttoconsumatori.org](http://www.tuttoconsumatori.org). Se il Vostro reclamo interessa invece un'impresa con sede nell'UE (incluse anche Norvegia e Islanda), allora vi potete rivolgere direttamente al nostro Centro. La **rete dei Centri Europei Consumatori** (ECC-Net) si impegna a trovare soluzioni amichevoli per reclami transfrontalieri entro i confini dell'UE (incluse Norvegia e Islanda).

Se, malgrado l'intervento di un'organizzazione di tutela dei consumatori o della rete dei Centri Europei Consumatori, il problema non può essere risolto, avete la possibilità di rivolgervi ad un **Centro ADR (Alternative Dispute Resolution)**. Si tratta di organismi di **mediazione stragiudiziale**, i quali sostengono le parti nella risoluzione della disputa (mediazione), propongono loro stessi una soluzione (conciliazione) o decidono arbitrariamente (tribunale arbitrale).

Gli organi ADR sono rapidi, poco burocratici e a basso costo: non è necessario farsi rappresentare da un avvocato.

Nella maggior parte delle trattative ADR è prevista la presenza fisica di entrambe le parti, il che rende questa procedura difficilmente attuabile nei casi in cui la merce oggetto di reclamo sia stata acquistata all'estero o online da imprese lontane. In questi casi si può ricorrere ad un tipo speciale di ADR, ovvero l'**ODR (Online Dispute Resolution)**. La **procedura ODR** funziona similmente alla procedura di conciliazione tradizionale, con la differenza che questa può essere avviata comodamente dal computer di casa. Un esempio di organismo ODR in Italia è RisolviOnline, il servizio di conciliazione online del tribunale arbitrale di Milano con sede nella camera di commercio di Milano. Un esempio di organismo ODR in Germania è l'"Online-Schlichter" (conciliatore online), il quale è specializzato in dispute derivanti da contratti conclusi in Internet.

Dal 15 Febbraio 2016 i consumatori che hanno riscontrato problemi legati ad un acquisto online, possono rivolgersi alla nuova piattaforma online ODR per la risoluzione

delle controversie, messa a disposizione dalla Commissione Europea. A partire dalla stessa data ogni sito di vendita online deve fornire ai consumatori anche il link alla piattaforma ODR, nonché le relative informazioni sulla possibilità di ricorrervi in caso di controversie. Per ulteriori informazioni sulla piattaforma ODR consultate il nostro sito [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

Ulteriori informazioni sui reclami potete trovarle sul nostro opuscolo „Guida ai reclami per consumatori“ e sul nostro sito Internet [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

### **Cosa posso fare nel caso in cui non riesco a trovare un accordo con l'impresore in via stragiudiziale?**

In questo caso si ha la possibilità di sporgere querela attraverso il **procedimento europeo per le controversie transfrontaliere di modesta entità** (European Small Claims Procedure – ESCP).

Presupposto fondamentale è però che l'impresa abbia sede in un paese membro dell'UE e che il valore in causa non superi un importo di 2.000 euro. Se avete ordinato un cellulare su un sito Internet tedesco, questo non Vi viene consegnato, né Vi viene rimborsato l'importo pagato, potete quindi attivare il procedimento europeo per le controversie transfrontaliere di modesta entità. Nel caso in cui l'impresa abbia sede in Italia, un consumatore, anche esso residente in Italia, non può avvalersi di tale opzione. In questo caso, dopo aver esaurito tutte le procedure stragiudiziali, non Vi rimane che far valere i vostri diritti attraverso un procedimento legale ordinario.

Il procedimento europeo per le controversie transfrontaliere di modesta entità è rapido, a basso costo ed effettivo.

È rapido, in quanto sono previsti termini brevi per l'intera procedura. Funziona sulla base di moduli standardizzati e viene fatto per iscritto (tranne per i casi in cui il tribunale ritenga necessaria una trattativa orale).

È a basso costo, in quanto non necessita la presenza di avvocati. Anche le spese amministrative connesse al procedimento sono rispettivamente esigue. Variano nei diversi Stati membri tra i 15 e i 200 Euro.

È effettivo, in quanto la sentenza finale del procedimento è riconosciuta in un altro stato membro dell'UE e deve essere eseguita senza il bisogno di ulteriori dichiarazioni di esecuzione e senza che il riconoscimento possa essere contestato. Nel caso in cui la controparte non attui la sentenza, sarà però necessario l'intervento di un avvocato.

Ulteriori informazioni sul procedimento europeo per le controversie transfrontaliere di modesta entità sono disponibili sul nostro sito Internet [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

## 7. Alcuni link utili:

Centro Europeo Consumatori, ufficio di Bolzano:  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige:  
<http://www.verbraucherzentrale.it/>

Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net):  
[http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm)

Lista delle Associazioni di consumo riconosciute in Italia:  
<http://www.tuttoconsumatori.org>

Codice del Consumo (D.Lg. 206/2005):  
<http://www.codicedelconsumo.it/p1.html>

Piattaforma ODR predisposta dalla Commissione Europea:  
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Organismo ODR Risolvionline:  
<http://www.risolvionline.com/>

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Antitrust):  
<http://www.agcm.it/>

Polizia Postale:  
<https://www.commissariatodips.it/>

Lettere tipo

Lettera tipo - Termine supplementare in caso di ritardo nella consegna  
<http://www.euroconsumatori.org/82040d82685.html>

Lettera tipo - Modulo standard di recesso  
<http://www.euroconsumatori.org/82040d82686.html>

Lettera tipo per esercitare il diritto di recesso cd. "prolungato":  
[http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail\\_i.aspx?CASE\\_ID=1279](http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail_i.aspx?CASE_ID=1279)

Lettere tipo per la garanzia legale:  
[http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail\\_i.aspx?CASE\\_ID=1079](http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail_i.aspx?CASE_ID=1079)  
[http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail\\_i.aspx?CASE\\_ID=1099](http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail_i.aspx?CASE_ID=1099)



Centro Europeo Consumatori  
Ufficio di Bolzano  
Via Brennero 3  
39100 Bolzano  
Tel. +39-0471-980939  
Fax +39-0471-980239  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Sede principale per l'Italia:  
ECC-Net Italy  
Centro Europeo Consumatori  
Viale degli Ammiragli 91  
00136 Roma – ITALIA  
Tel. +39-06-44238090  
Fax +39-06-44170285  
[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)  
[info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)



Ministero dello Sviluppo  
Economico - DGAMTC

cofinanziato  
da



Provincia Autonoma  
di Bolzano