

Trento, 9 ottobre 2017

Comunicato stampa

## Le tutele negli acquisti online: Il diritto di recesso

Cosa fare se, una volta ricevuto a casa un prodotto ordinato online valutiamo che in realtà non è adatto per le nostre esigenze? In questo caso la legge ci consente di esercitare il diritto di recesso: il consumatore dispone infatti di un periodo di 14 giorni per recedere da un contratto a distanza presentando una dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto, senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli relativi alla spedizione di ritorno del prodotto al venditore. I 14 giorni si calcolano, nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni. Una volta inviata la comunicazione nel termine predetto, il consumatore ha altri 14 giorni per spedire la merce al venditore che dovrà rimborsare l'intero importo pagato entro lo stesso termine. In alcuni casi specifici la legge consente al venditore di escludere il diritto di recesso come ad esempio quando viene inviato l'ordine di un prodotto personalizzato.

Ricordiamo che, per le controversie riguardanti gli acquisti online, lo Sportello Europeo dei Consumatori offre consulenze e assistenza gratuita per i consumatori trentini e che presso il CRTCU è possibile avere informazioni inerenti la procedura di conciliazione offerta gratuitamente dall'organismo di conciliazione accreditato [www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it) per risolvere in breve tempo qualsiasi problema relativo al commercio elettronico!

### CONCILIAREONLINE.IT



Per informazioni Sportello Europeo Consumatori Piazza Raffaello Sanzio n.3 a Trento [sec@euroconsumatori.org](mailto:sec@euroconsumatori.org), telefono 0461984751

Piazza R. Sanzio, 3  
38122 Trento  
Tel. 0461/984751  
Fax 0461/265699