



E-COMMERCE GLI ACQUISTI A DISTANZA

Come prevenire le truffe e come tutelarsi
acquistando un prodotto o un servizio a
distanza su internet



**Sportello
Europeo dei
Consumatori**

Acquisto a distanza

Negli ultimi anni stanno aumentando sempre di più i consumatori che si rivolgono ad internet per acquistare un nuovo telefonino, un computer o per prenotare una vacanza. Lo sviluppo tecnologico ci consente oggi di metterci in contatto con imprese situate anche al di fuori del territorio nazionale e di poter trovare tutto quello di cui abbiamo bisogno comodamente dal divano di casa nostra. Gli acquisti a distanza ci consentono infatti di allargare i nostri orizzonti commerciali alla ricerca di prodotti e di prezzi migliori di quelli che troviamo nei negozi del nostro territorio. La differenza rispetto ad un negozio tradizionale consiste nel fatto che il venditore rimane sempre una persona sconosciuta ma di cui nostro malgrado, ci dobbiamo per forza fidare. Per tutelare questa posizione svantaggiata del consumatore sono state elaborate alcune norme che sono contenute nel Codice del Consumo.

La prevenzione prima di tutto

Prima di fare un acquisto su internet è sempre e comunque necessario attivarsi per evitare brutte sorprese:

- verificare l'identità dell'imprenditore con cui andiamo a trattare che deve essere facilmente rintracciabile,
- evitare i siti che non contengono informazioni sul nome e sull'indirizzo dell'azienda, l'indicazione di un numero telefonico di utenza fissa, un numero di fax ed un indirizzo e-mail. In questi casi più informazioni abbiamo meglio è,
- diffidare da chi propone un numero a pagamento come contatto, in caso di problemi potrebbe costarci molto caro,
- chiedere sempre il maggior numero di informazioni inerenti il prodotto (caratteristiche tecniche, marca, modello, eventuali certificati che ne attestano l'origine),
- verificare la disponibilità del prodotto sul sito ed i tempi di consegna previsti e gli eventuali costi ad essa collegati,
- pretendere e leggere le condizioni di vendita che regolano il rapporto anche dopo l'acquisto (garanzia, diritto

- di recesso, modalità per presentare reclamo),
- diffidare da prezzi troppo al di sotto del mercato (potrebbe essere merce usata, rubata o contraffatta),
 - molto utile prima di effettuare l'acquisto è la consultazione dei feedback ovvero delle opinioni lasciate su appositi siti internet da altri consumatori sulle esperienze avute con l'azienda che intendiamo contattare.

Il diritto di recesso

L'esercizio del diritto di recesso è un diritto in linea generale irrinunciabile e se esercitato nei tempi e nei modi previsti non può essere oggetto di limitazioni. Esso è disciplinato dal Codice del Consumo (Decreto Legislativo del 6 settembre 2005 n. 206). L'indicazione della sua esistenza deve essere contenuta nelle condizioni generali di contratto fornite dal venditore. Il termine per esercitarlo in Italia è entro 10 giorni lavorativi dalla consegna del bene o 10 giorni dalla conclusione del contratto per i servizi, mediante l'invio di una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Attenzione però che il recesso per alcuni tipi di contratto è escluso dalla legge italiana: singoli servizi turistici, materiale audiovisivo (una volta aperta la confezione), giornali, riviste, scommesse e contratti per il tempo libero secondo quanto contenuto nell'art. 55, Decreto Legislativo del 6 settembre 2005 n. 206. In altri casi può essere escluso a discrezione del venditore come nel caso di vendita di pacchetti vacanza. In linea generale è escluso per i contratti di fornitura di beni facilmente deperibili o prenotazioni di servizi da erogare ad una data precisa. Inoltre se nessuna indicazione ci viene fornita in merito alla sua esistenza (fatti salvi i contratti di cui sopra) il termine per recedere si trasforma in 90 giorni dalla conclusione del contratto o dalla consegna del bene. La restituzione deve avvenire però nella confezione originale e non mostrare segni di utilizzo.

La garanzia

Una volta concluso il contratto e consegnata la merce restiamo ancora in qualche modo legati al venditore, a nostro vantaggio, per la durata di due anni. Se si dovesse verificare infatti entro i due anni successivi alla consegna

un malfunzionamento del prodotto dovuto ad un difetto, il venditore è obbligato ad attivarsi affinché il prodotto difettato venga riparato o se questo risultasse impossibile a sostituirlo. Sarà lui poi eventualmente a doversi rivolgere al produttore per i dovuti rimborsi e nessun costo può essere chiesto al consumatore che ha l'unico onere di denunciare l'esistenza del difetto ed eventualmente provarne l'esistenza se sono trascorsi sei mesi dall'acquisto.

In caso di acquisto oltre frontiera

Nel caso l'azienda che contattiamo sia situata nell'Unione Europea le precauzioni da adottare sono le stesse che dobbiamo adottare per gli acquisti sul territorio nazionale. Unica difficoltà è la lingua: le aziende estere vendono in Italia attraverso siti in italiano ma solo in alcuni casi i reclami possono essere inoltrati in lingua italiana. Per quanto riguarda la garanzia, la normativa italiana essendo stata emanata recependo una direttiva comunitaria è pressoché identica in tutti gli stati membri, la stessa cosa vale per il riconoscimento del diritto di recesso (il termine per esercitarlo è di almeno 7 giorni in tutta Europa, alcuni stati tra cui l'Italia hanno allungato il periodo ampliando la tutela).

La mancata consegna

Uno dei problemi più frequenti tra i reclami presentati alle aziende che operano nel commercio elettronico è la mancata consegna del prodotto ordinato nei tempi stabiliti. Registrato l'ordine e ricevuto il pagamento l'azienda ha 30 giorni di tempo (salvo diversi accordi) per consegnare la merce, trascorsi i quali il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso e di chiedere il rimborso di quanto versato.

Il mancato rimborso

Nel caso in cui venga esercitato il diritto di recesso l'azienda ha tempo 30 giorni per rimborsare il cliente (il termine decorre dalla data in cui il professionista viene a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso che può essere comunicato tramite fax e confermato entro le 48

ore successive mediante raccomandata con ricevuta di ritorno), termine che vale anche quando il recesso è richiesto per la mancata consegna.

Acquisto tra privati

Nel caso in cui l'offerta che ci interessa la troviamo contenuta nell'annuncio di un privato (lo si distingue dall'azienda per la mancanza di indicazione di partita IVA, per la presenza nei siti dedicati agli annunci tra privati, e in genere per il fatto che non trattandosi di attività professionale mancano le indicazioni relative all'iscrizione alla Camera di Commercio), dobbiamo prestare maggior attenzione perché siamo meno tutelati (il Codice del Consumo non si applica) e perché rischiamo di cadere in una truffa studiata appositamente per farci credere mediante artifici e raggiri che il venditore abbia intenzione di venderci un bene mentre nella realtà non lo ha a sua disposizione. Quindi maggiori cautele vanno dedicate all'individuazione della persona con cui andiamo a trattare e alle informazioni relative al bene oggetto del nostro acquisto.

Le pratiche commerciali scorrette

Se dopo aver effettuato l'acquisto abbiamo la certezza che quanto promesso dall'operatore commerciale non venga mantenuto possiamo rivolgerci all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, segnalando il problema mandando la documentazione in nostro possesso attestante il comportamento scorretto dell'azienda. L'Autorità è competente infatti per quanto riguarda il controllo del rispetto delle norme che regolano le vendite a distanza e ha il potere di emettere un provvedimento sanzionatorio, dopo aver effettuato le verifiche e accertata l'esistenza di un comportamento scorretto posto in essere dall'azienda nei nostri confronti.





**Sportello
Europeo dei
Consumatori**

Quando ci trovate?

da LUNEDÌ a VENERDÌ
dalle 09:00 alle 13:00
e dalle 13:45 alle 17:00

Dove ci trovate?

SPORTELLO EUROPEO DEI CONSUMATORI

Via San Martino, 30 - 38122 Trento
tel./fax: 0461 262993
e-mail: sec@euroconsumatori.org
www.centroconsumatori.tn.it



0461 262993



PRONTO TURISTA

servizio di assistenza per viaggiatori

Presso il SEC - Via San Martino, 30
38122 Trento