

Trento, 22 novembre 2021

Comunicato stampa

## **Acquisti online: se la merce arriva danneggiata è un problema del venditore, che risponde secondo le regole della garanzia!**

Molti consumatori trentini chiedono aiuto al CRTCUCU per problemi di merce acquistata a distanza e ricevuta danneggiata. In tutti i casi segnalati, infatti, il venditore non vuole assumersi la responsabilità del difetto del prodotto, che è anche un danneggiamento nel trasporto. Solitamente il venditore ritiene di non essere responsabile per i danni causati durante il trasporto, scaricando le responsabilità sul corriere, ostacolando i diritti dei consumatori.

“La Commissione europea, per incentivare l’uso del commercio online da parte dei consumatori, ha fatto in modo che ogni rischio derivante dalla spedizione di prodotti gravasse sul venditore, il quale ne risponde secondo le regole della garanzia, contenute nel codice del consumo” spiega il dott. Carlo Biasior, direttore del CRTCUCU, che aggiunge “quindi basta rimpalli di responsabilità con i corrieri o dinieghi da parte dei venditori a distanza, i rischi legati alla spedizione sono totalmente a carico loro, non del consumatore, il quale se riceve merce danneggiata dovrà semplicemente denunciare il difetto al venditore, suo unico referente”.

Gli articoli di legge sono il 63 (*Passaggio del rischio*) e il 130, comma 1 (*Diritti del consumatore*), del Codice del consumo e a questo indirizzo potete trovare la lettera tipo per far valere la garanzia <https://www.centroconsumatori.tn.it/154d1848.html>, da mandare, entro due mesi dalla consegna, solamente al venditore, e, se non si trovasse una soluzione soddisfacente, sarà possibile, tramite il CRTCUCU, conciliare la controversia attraverso la piattaforma ODR [www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it), servizio sostenuto anche dalla CCAA di Trento.

Il CRTCUCU è a disposizione per problemi di commercio online telefonando allo 0461984751 o scrivendo a [info@centroconsumatori.tn.it](mailto:info@centroconsumatori.tn.it).