
Spedizione e consegna di pacchi

Situazione al
12/2021

Moltissimi consumatori oggi giorno acquistano online, concludono contratti a distanza oppure semplicemente acquistano degli oggetti ingombranti in negozio che il venditore, poi, si impegna a spedire direttamente a casa del consumatore. Ma come ci si può tutelare se qualcosa durante la spedizione non va come previsto e il bene da noi acquistato non arriva, oppure arriva danneggiato? Ecco cosa prevede la legge in questi casi, ma soprattutto ecco alcuni consigli utili su come tutelarsi!

Quali sono i termini di consegna? Cosa faccio se la consegna non avviene nei termini?

In via generale la legge (art. 61 codice del consumo) prevede che, nel caso in cui non sia stato concordato un termine diverso per la consegna, il bene e/o il servizio acquistato deve essere consegnato entro 30 giorni dalla data dell'ordine. Nel caso in cui il venditore non consegni il bene entro il termine pattuito, oppure entro il termine di legge di 30 giorni, il consumatore deve comunicare e concedere al venditore (per iscritto) un termine supplementare entro cui poter adempiere la consegna. Tale termine supplementare deve essere "appropriato alle circostanze", ossia deve essere adeguato al bene e/o servizio ordinato. Indicativamente, nella maggior parte dei casi, un termine supplementare di 15 giorni può rientrare nella definizione di "termine adeguato".

Nel caso in cui il venditore non consegni la merce o il servizio nemmeno entro il termine supplementare concesso dal consumatore, allora quest'ultimo avrà diritto alla risoluzione del contratto, oltreché al risarcimento del danno.

Eccezioni

Sempre il codice del consumo prevede due eccezioni alla regola sopra esposta, che prevedono la possibilità per il consumatore di richiedere direttamente la risoluzione del contratto ed il risarcimento del danno senza previa necessità di concedere un termine supplementare per la consegna.

Ciò è consentito solo nei seguenti casi: 1) il venditore si è espressamente rifiutato di consegnare il bene/servizio, oppure 2) se il termine per la consegna del bene/servizio era essenziale, non solo nel caso in cui il consumatore lo abbia precisato al professionista prima della conclusione del contratto, ma anche se ciò emerge dalle circostanze che hanno portato alla conclusione del contratto.

Consiglio se il bene è stato acquistato a distanza o fuori dai locali commerciali: potete esercitare direttamente il diritto di RECESSO.

Accettare la consegna sempre con riserva

1) consegna presso la propria abitazione:

In questo caso, si consiglia ai consumatori di verificare sempre il numero e lo stato dei colli della consegna, nonché lo stato generale del pacco e di accettare sempre la consegna “con riserva” di controllo dello stato del bene specificando il motivo della riserva (es. l'imballaggio è rotto; il pacco è ammaccato, il pacco è intatto ma contiene prodotti fragili, etc.).

Nel caso il pacco risulti danneggiato e il vettore si rifiuti di farvi apporre la riserva sulla bolla di consegna, potete sempre rifiutare la consegna specificando chiaramente il motivo del rifiuto e comunicandolo subito per iscritto (anche via e-mail con conferma di lettura o ricevimento) al venditore. Una volta accettato con riserva, aprite il pacco immediatamente di fronte al vettore, se possibile, e in caso ciò non sia possibile, procedete subito a filmare e/o fotografare il momento dell'apertura del pacco. Controllate bene che il bene sia lo stesso da voi ordinato, che non sia danneggiato e che funzioni correttamente. Nel caso il bene non fosse quello da voi ordinato, oppure fosse danneggiato o non funzionante, procedete subito a formulare a mezzo di raccomandata ar al venditore un reclamo ai sensi dell'art. 130 codice del consumo (un fac-simile lo trovate sul sito www.centroconsumatori.it sotto la voce lettere tipo), chiedendo la riparazione e/o sostituzione del bene. Per presentare il predetto reclamo la legge concede al consumatore 60 giorni dalla scoperta del difetto, ma se il consumatore si rende conto che il danno è stato causato da un trasporto incauto (c.d. danno da trasporto), è meglio che il consumatore provveda alla presentazione del reclamo quanto prima, entro 8 giorni dalla consegna, poiché oltre il predetto termine potrebbero sorgere problemi per il venditore a far valere la copertura assicurativa nei confronti del vettore, con notevoli ripercussioni pratiche sulla concreta risoluzione del problema relativo al bene danneggiato in via stragiudiziale.

Attenzione: spesso nelle condizioni generali di vendita, vengono stabiliti termini anche di soli 3 giorni dalla consegna per comunicare al venditore eventuali danni del bene dovuti al trasporto. Come detto sopra è vero che, secondo la normativa vigente in materia di consumo, il consumatore avrebbe 60 giorni di tempo per denunciare il difetto di conformità del bene, ma se si vuole risolvere concretamente in via stragiudiziale il problema, sarebbe consigliabile fare attenzione anche ai termini indicati nelle condizioni di vendita dai singoli venditori che generalmente vanno dai 3 agli 8 giorni dopo la consegna.

2) Consegna/ritiro del bene presso un pickup point

Sempre più spesso chi vende online offre la possibilità al consumatore di ritirare il bene ordinato presso un o più punti di ritiro. Per quanto possa risultare per molti consumatori più comodo il ritiro diretto dei beni ordinati presso i vari pickup point, facciamo presente che questo comporta un rischio aggiuntivo per il consumatore, ossia: il rischio del perimento e/o danneggiamento del bene ritirato durante il successivo trasporto che il consumatore compie autonomamente dal pickup point alla sua dimora. Tale ulteriore trasporto fatto direttamente dal consumatore potrebbe causare spiacevoli conseguenze

se, una volta arrivati a casa, il bene risultasse danneggiato e si chiedesse al venditore una riparazione e/o sostituzione, poiché, il consumatore per ottenere quanto richiesto dovrebbe provare, (con tutte le difficoltà del caso), che il bene era già danneggiato al ritiro presso il pickup point e che lo stesso non è stato danneggiato durante l'ulteriore trasporto effettuato direttamente dal consumatore.

Consiglio: Per evitare spiacevoli sorprese, si consiglia di accettare sempre il pacco con riserva, specificandone il motivo, come poco sopra spiegato, e di provvedere a filmare e/o fotografare lo stato del pacco / imballaggio al momento del ritiro direttamente presso il pickup point, prima del successivo trasporto. Ottimale sarebbe verificare lo stato del bene già al pickup point e documentarlo con foto e/o video, in modo che sia possibile provare lo stato del bene prima del successivo trasporto dal pickup point a casa.

Passaggio del rischio: accettiamo sempre con riserva

L'apposizione della riserva sulla bolla di consegna al momento del ritiro è importantissima, poiché la legge prevede che il rischio del danneggiamento e del perimento del bene passa dal venditore al consumatore nel momento in cui il consumatore, o un terzo da lui designato, entra materialmente in possesso del bene. Il consumatore entra materialmente in possesso del bene ordinato nel momento in cui firma la bolla di consegna e il vettore gli consegna materialmente il pacco.

L'accettazione con riserva consente di mitigare gli effetti del predetto passaggio del rischio, consentendo al consumatore di accertare in concreto ed in un momento immediatamente successivo, lo stato effettivo del bene consegnato.

Attenzione: anche se accettate con riserva dovete comunque documentare l'apertura ed il difetto del bene e fare subito reclamo al venditore nel caso in cui il bene sia effettivamente danneggiato o difettoso.

Consegna di beni non ordinati

Nel caso vi siano consegnati beni che non avete mai ordinato, non siete in alcun modo obbligati ad accettare la consegna e a pagare il bene / servizio non richiesto.

Consegna di bene diverso da quello ordinato:

Il consumatore ha diritto ad ottenere quanto da lui ordinato anche se il bene/servizio consegnatigli sia di valore superiore a quello da lui scelto.

Avete ricevuto un SMS dal corriere?

In questi casi si raccomanda di fare molta attenzione! Soprattutto, se nel messaggio ricevuto mancano delle informazioni importanti, come ad esempio il nome del corriere, il mittente del pacco o il codice di riferimento della consegna.

Recentemente, accade sempre più spesso di ricevere un SMS sospetto da parte di un presunto centro di spedizione; anche se non si sta aspettando nessun ordine. Nel SMS si viene avvisati di un pacco che, a quanto pare, sarebbe stato trattenuto presso il centro di spedizione e per risolvere il problema viene chiesto di cliccare il link presente nel messaggio. Questi, solitamente, sono dei "tentativi di *smishing*", in cui il truffatore cerca di "pescare" i dati personali (e probabilmente i dati della carta di credito) della vittima, per mezzo di un SMS.

Il nostro consiglio è: di non cliccare sul link e di cancellare l'SMS! E se state aspettando un pacco e la consegna è in ritardo, rivolgetevi direttamente al venditore.

In caso di mancata risoluzione diretta del problema con il venditore e nel caso abbiate ordinato il bene o il servizio su internet, potete rivolgervi al nostro gratuito organismo di conciliazione di consumo „Conciliareonline.it“

Via Dodiciville, 2
39100 Bolzano (BZ)
tel. 0471/975597,
fax 0471/979914,

e-mail: info@conciliareonline.it

sito web: www.conciliareonline.it