Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Regali di Natale online

Lun 09/12/2019 - 14:49

Quanto bene conoscete i vostri diritti?

Anche voi volete ordinare i regali di Natale online? Allora fate parte delle/dei sempre più numerose/i Consumatrici/tori che fanno cercare a Gesù Bambino i regali in internet. Il Centro Europeo Consumatori (CEC), insieme agli esperti di Conciliareonline.it, ricapitolano per voi i più importanti diritti nella ricerca dei regali in internet.

Uno dei principali diritti nell'ambito degli acquisti online è il **diritto di recesso**, ovvero il diritto di recedere dall'acquisto senza la necessità di specificare un motivo.

- **Quando può e deve essere esercitato il diritto di recesso?** Il recesso è possibile **entro 14 giorni dal momento della consegna.** Poichè questo termine vale anche per i regali di Natale, la scadenza per esercitare validamente il diritto di recesso a Natale potrebbe già essere spirata. Informatevi dunque bene sui desideri dei vostri cari già prima di effettuare gli ordini. Allungamento del termine: qualora il venditore non informi in modo corretto la/il Consumatore/trice sul suo diritto di recesso, il termine per esercitare lo stesso si allunga di **12 mesi** e scade pertanto soltanto **dopo 12 mesi e 14 giorni dalla consegna.**

Buono a sapersi: ora in particolare grandi negozi o piattaforme online concedono termini di recesso più ampi di quelli di legge.

Fate attenzione al fatto che nei singoli Paesi vi sono indicazioni di taglie diverse, in particolare per l'acquisto di abbigliamento e scarpe, in modo da evitare resi non necessari a causa dell'errata scelta della misura, che producono un carico sull'ambiente.

- **Come deve essere esercitato il diritto di recesso? Per iscritto.** È sufficiente una semplice dichiarazione espressa in qualsiasi forma (ad es. e-mail, fax, raccomandata a.r.). La migliore opzione è quella di utilizzare il modulo che il commerciante deve mettere a disposizione sulla sua pagina web. In alternativa potete scaricare gratuitamente la lettera tipo da noi predisposta per il diritto di recesso:
  http://www.euroconsumatori.org/83047d83176.html. Spesso insieme alla merce è fornito anche un modulo di reso, da utilizzare per rispedire il bene. Fate attenzione alle indicazioni del venditore per l'esercizio del diritto del recesso, al fine di evitare eventuali problemi.

Buono a sapersi: la rispedizione della merce, se non accompagnata da una relativa dichiarazione di recesso, non integra un valido recesso dal contratto.

- **Posso sempre recedere dall'acquisto? No**, ci sono delle **eccezioni.** Così ad esempio è escluso il diritto di recesso per beni su misura, così come per tutti i contratti relativi ad attività del tempo libero, per i quali la prestazione debba essere eseguita in una data determinata o in un determinato periodo di tempo, come ad esempio concerti, pacchetti viaggio, voli. Non sussiste inoltre diritto di recesso per articoli igienici (ad es. biancheria intima) e per beni sigillati che sono stati aperti (ad es. CD, DVD, videogame).

Ulteriori informazioni le trovate sulla nostra brochure sull'E-Commerce:
http://www.euroconsumatori.org/81914d83022.html.

Un ulteriore ed irrinunciabile diritto è la **garanzia per difetto di conformità**, ovvero la garanzia legale. Il termine di garanzia in tutta l'UE è minimo di **2 anni** per merci **nuove**. L'ulteriore termine per denunciare il difetto di conformità è di **2 mesi dalla scoperta del vizio**. Dopo il ricevimento della merce è bene quindi verificarne subito l'integrità, la correttezza e la funzionalità. Se venisse consegnato un prodotto incompleto, errato o difettoso, reclamate immediatamente al venditore **per iscritto**. Ulteriori informazioni sulla garanzia legale le potete trovare al seguente link: https://bit.ly/2LhAswR.

Buono a sapersi: per l'acquisto da shop online di Paesi **non UE**, dovete tenere ben presente che **non** avrete in questo caso gli stessi diritti previsti per acquisti effettuati all'interno dell'UE.

Ulteriori Consigli per acquisti natalizi online più sicuri possibili li trovate al seguente link: https://bit.ly/2Lk3R9D.

Se qualcosa comunque è andato storto, in caso di acquisti da un venditore con sede in un altro Paese dell'UE, Islanda o Norvegia, potete rivolgervi **gratuitamente al Centro Europeo Consumatori** (CEC - telefono 0471-980939 oppure info@euroconsumatori.org). Il CEC Italia informa inoltre anche sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie con l'aiuto della **Piattaforma Europea ODR**.
Un'ulteriore possibilità è quella di rivolgersi **all'organismo di conciliazione** istituito dal **Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) Conciliareonline.it.** Basta connettersi al portale www.conciliareonline.it per accedere alla **procedura gratuita di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti dalla vendita di beni e servizi online** (la procedura è condotta interamente online).