
Commercio “take away”: una risposta alla crisi durante l'emergenza coronavirus, ma con precauzioni e tutele per i consumatori!

Mar 24/11/2020 - 15:02

Viste le restrizioni emergenziali in vigore ormai in tutta la Provincia di Bolzano, in molti negozi al dettaglio è attualmente permesso soltanto il cd. “commercio take away”. Analogamente, dunque, a quanto già previsto nel settore della ristorazione, si acquista senza entrare fisicamente nei negozi, in tutta sicurezza, e non è possibile pagare in contanti. L'e-commerce di prossimità, in particolare con la modalità “click & collect”, rappresenta certamente una possibile (quantomeno parziale) risposta alla crisi in atto. Da parte dei consumatori non vanno tuttavia dimenticate le precauzioni da adottare, così come non devono mancare le garanzie di legge previste a tutela di chi acquista.

Vediamo innanzitutto come si articolano queste possibilità di acquisto. L'E-commerce di prossimità consiste nella possibilità di acquistare attraverso un sito internet (o altri sistemi di acquisto a distanza) da un negozio del proprio quartiere e della propria città. La modalità click & collect consente poi al consumatore di fare l'ordine e pagarlo online, per poi recarsi al negozio solo per il ritiro della merce già pronta. L'e-commerce di prossimità e il click & collect rappresentano quindi delle possibilità che hanno notevoli vantaggi in termini di comodità, sicurezza per gli acquisti e sostenibilità, sia sotto il profilo ambientale che del sostegno alle attività produttive e commerciali locali.

Il consumatore non deve tuttavia dimenticarsi di fare sempre molta attenzione quando effettua i suoi acquisti, magari anche attraverso whatsapp o i social network. Le cautele e le precauzioni che adottiamo normalmente quando ci rechiamo in un negozio non devono infatti venire meno neppure quando acquistiamo al di fuori dei locali commerciali. In particolare, è fondamentale verificare sempre l'identità del negozio da cui facciamo acquisti (in particolare sui social network!) ed utilizzare metodi di pagamento tracciabili e sicuri.

È bene sottolineare inoltre che, magari senza accorgersene, ogni volta che si effettua un acquisto con modalità telematica, anche su whatsapp, stiamo concludendo un vero e proprio contratto. Per lo stesso

motivo anche a questo tipo di acquisti si applicano tutte le tutele giuridiche previste (in particolare dal Codice del Consumo) e sarebbe auspicabile, per non dire necessario, che le aziende che eventualmente verranno autorizzate a riaprire con tali modalità si attrezzino per fornire al consumatore le condizioni generali di vendita applicate, almeno attraverso un link da consultare.

Alcuni consumatori ci riferiscono di come, acquistando tramite questo “commercio locale a distanza”, sia stato loro negato il diritto al cambio merce, che per un motivo o l'altro si era mostrata non adatta. Al riguardo, non abbiamo dubbi: negli acquisti “fuori dai locali commerciali” - e visto che qui l'ordine viene fatto a distanza stiamo senz'altro parlando di simili acquisti – ai consumatori spetterebbe il diritto di recedere (gratuitamente!) entro 14 giorni. Cambiare un prodotto non adatto con uno adatto rappresenta allora lo standard minimo da offrire.

“I legislatori europeo e nazionale, con le norme sul recesso, hanno voluto garantire ai consumatori il diritto di poter avere il prodotto in mano, prima di risultare definitivamente vincolati al contratto” spiega Gunde Bauhofer, direttrice del Centro Tutela Consumatori Utenti. “In questa particolare fase, è importante che ai consumatori altoatesini venga garantito almeno un livello minimo di tutela, affinché possano usufruire delle offerte del mercato locale in tutta serenità”.

Ma cosa fare se siamo incappati in problemi con acquisti online?

Per far valere i propri diritti come consumatore ed acquirente in relazione ad acquisti conclusi online basta connettersi al portale Conciliareonline.it per accedere alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti da vendite di beni e servizi online. La procedura, oltre a poter essere condotta interamente online, **è totalmente gratuita.**

Il Conciliatore, esaminato il caso presentato attraverso la piattaforma online, si occuperà di tentare di trovare una soluzione concordata con l'azienda.

Ulteriori informazioni

Ulteriori informazioni sugli acquisti online, sui diritti dei consumatori che acquistano in rete e sulla risoluzione alternativa delle controversie, sono disponibili sul sito internet del CTUC al link www.consumer.bz.it e sul portale dell'Organismo Conciliareonline.it raggiungibile all'indirizzo www.conciliareonline.it.