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 in rete: istruzioni per l'acquisto

Mer 16/12/2020 - 10:17

La vendita al dettaglio online esplode ogni Natale. Ma quest'anno ancora di più. A causa della pandemia da Coronavirus, durante la stagione dell'Avvento molti consumatori rinunceranno all'acquisto fisico dei regali.

Anche il Centro Europeo Consumatori (CEC) può confermare la tendenza secondo cui i consumatori scelgono sempre più spesso di ordinare i loro regali di Natale dalla rete. Un problema sorge, però, perché negli ultimi anni qualcosa è cambiato: sempre più negozi online non sono più accessibili ai consumatori tramite email, ma solo attraverso un **formulario di contatto**. "Tuttavia, nei moduli di contatto c'è un problema", spiega Isolde Brunner, consulente legale presso il CEC: "Non appena viene inviato un formulario, i consumatori – diversamente da quando mandano un'email – non sono in grado di provare di aver contattato il venditore, e questo può essere un problema nel caso in cui vogliano effettuare un reclamo". Pertanto, i consumatori dovrebbero assolutamente fare uno screenshot del formulario di contatto prima di inviarlo, registrarne la data e conservarlo: in caso di controversia con il venditore, così facendo, si può utilizzare lo **screenshot** per dimostrare che ci si è lamentati e cosa si è scritto nel reclamo.

"Quello di fornire ai consumatori informazioni di contatto complete, così come di rendere chiara l'identificazione dell'azienda, costituisce un vero e proprio obbligo giuridico per il venditore, stabilito nel Codice del Consumo", ricorda Stefano Albertini di Conciliareonline.it, "quindi se lo shop online non fornisce informazioni legali complete, è bene essere diffidenti, anche a costo di rinunciare all'acquisto".

Nel caso in cui non si trovi la mail dell'esercente, un'alternativa al modulo di contatto comunque esiste: "Se manca un indirizzo email a cui rivolgersi, il modulo di contatto non è l'unico modo per contattare il venditore per iscritto", riferisce Monika Nardo del CEC, "perché ogni azienda italiana deve avere un **indirizzo PEC**". La **PEC (posta elettronica certificata)** è un sistema che consente di inviare email con **lo stesso valore legale** di una raccomandata con ricevuta di ritorno. Il sistema della PEC non è però riconosciuto come standard internazionale, seppur diversi Stati europei si stiano negli ultimi anni muovendo in questa direzione, adottandola e portandola a radicarsi via via anche al di fuori dei confini della penisola.

“Lo shopping natalizio sarà probabilmente un argomento difficile per molti quest'anno, ed è comprensibile che le occasioni su Internet siano particolarmente allettanti questa volta. Al di là della considerazione che lo shopping locale è sicuramente più sostenibile, non dobbiamo dimenticare, soprattutto nelle circostanze attuali, che il consumo da solo non è tutto. Puoi fare molti regali che non devono nemmeno essere acquistati", afferma Gunde Bauhofer, direttrice del Centro Tutela Consumatori e Utenti (CTCU). "Le idee si possono trovare nel nostro Calendario dell'Avvento e dei consumi vedi https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2018-12/Calendario di Avvento.pdf”.

Chi decide di acquistare comunque i regali di Natale online dovrebbe tenere presente:

- **Ordinare** il regalo **per tempo**, poiché si verificheranno con probabilità ritardi nella consegna e il venditore potrebbe non essere in grado di rispettare la data di consegna promessa.
- Anche per i regali di Natale, **il diritto di recesso deve essere esercitato entro 14 giorni dalla consegna**. Il periodo di recesso potrebbe essere già scaduto a Natale. Pertanto, chiedi ai tuoi cari che cosa disiderano per Natale prima di ordinare. **Recedere non sempre è possibile**. Sono esclusi dal diritto di recesso per esempio merci sigillate come CD, DVD, giochi per computer, biglietti per concerti, pacchetti turistici, voli.
- Per quanto riguarda i capi di abbigliamento, è bene **verificare la taglia di ciò che si desidera acquistare per ridurre l’impatto ambientale**, oltre che per evitare la **scomodità dei resi**. Questi, infatti, sono causa di inquinamento sia per quanto riguarda il trasporto, che non sarebbe necessario se il prodotto fosse della taglia giusta, sia perché spesso i prodotti che tornano indietro vengono buttati via, dato che per molte aziende è più economico disfarsi di un capo piuttosto che assicurarsi di igienizzarlo e rimetterlo in commercio.

Se, nonostante tutte le misure precauzionali, **qualcosa è andato storto** durante l'acquisto dei regali su Internet, è possibile contattare **gratuitamente** il **Centro Europeo Consumatori Italia** per gli acquisti transfrontalieri in UE, Norvegia, Islanda o Gran Bretagna (sede di Bolzano email: info@euroconsumatori.org, tel. 0471 980939; sede di Roma info@eccnet-italia.it, tel. 06-44238090). Il CEC ti informa anche sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie con l'aiuto della **piattaforma ODR** europea.

Vi è inoltre la possibilità di aprire una procedura di conciliazione mediante l’organismo istituito dal **CTCU: Conciliareonline.it**. Basta collegarsi al portale all’indirizzo www.conciliareonline.it per accedere alla procedura gratuita di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti da vendite di beni e servizi online.