

---

## Acquisti online: sta per finire l'era dei resi gratuiti?

Mar 20/09/2022 - 10:03

### Un'opportunità per ripensare le proprie abitudini d'acquisto

**Insieme alla costante crescita degli acquisti online sono andati di pari passo aumentando i numeri riguardanti i resi effettuati, ovvero coloro che si avvalgono del cosiddetto diritto di ripensamento. Alcune grandi aziende però, specialmente nel settore dell'abbigliamento, hanno iniziato a far pagare in alcuni Paesi europei le spese di restituzione dei prodotti alla loro clientela, che finora erano quasi sempre offerte gratuitamente. Sarà davvero l'inizio della fine per i resi gratuiti?**

I motivi dietro questo cambio di rotte nelle politiche aziendali sono principalmente di natura economica. L'elaborazione dei resi comporta infatti per le imprese notevoli sforzi sia in termini di logistica che economici. A causa del massiccio aumento dei costi energetici verificatosi dall'inizio della guerra in Ucraina, anche le aziende si vedono costrette a tagliare i costi. Inoltre, per le aziende è sempre più difficile trovare personale. Si può allora ipotizzare che presto anche altre aziende seguiranno l'esempio, eliminando la possibilità restituire gratuitamente i prodotti acquistati: l'era dei resi gratuiti potrebbe essere davvero vicina al capolinea.

Per i consumatori e le consumatrici, specialmente giovani, magari abituati a effettuare con più naturalezza i loro acquisti online anche per i loro capi di abbigliamento, sfruttando la possibilità dei resi gratuiti, questo cambio di strategia nell'e-commerce può tradursi in un immediato svantaggio a livello economico. Ma può anche rappresentare un'ottima occasione per ripensare le proprie abitudini d'acquisto online, comprando in modo più consapevole, pensando al bene del proprio portafoglio ma anche di quello dell'ambiente!

#### **Ma cosa significa "acquistare in modo più consapevole"?**

Acquistare in modo più consapevole significa innanzitutto valutare se si ha davvero bisogno di un prodotto o meno, senza lasciarsi trasportare dalla foga degli acquisti. A differenza di quanto avviene in un negozio, quando si acquista online non si può contare su una consulenza personale e, quindi, è

importante leggere attentamente la descrizione del prodotto prima di ordinarlo e chiedere allo shop online se qualcosa non è chiaro.

Effettuato l'ordine, la legge offre a chi acquista online la possibilità di recedere dal contratto senza motivazioni entro 14 giorni dalla ricezione della merce. Ma se il diritto di recesso è garantito per legge, il venditore può validamente prevedere nelle proprie condizioni di vendita che le spese di restituzione siano a carico di chi acquista. Il consumatore e la consumatrice responsabile quindi deve sempre verificare con attenzione le condizioni generali applicate prima di comprare!

Non va dimenticato inoltre che le restituzioni legate all'esercizio del diritto di ripensamento, oltre a poter rappresentare un costo, comportano un importante onere ambientale. Se il tema della sostenibilità vi è caro, allora dovete considerare che abitudini quali comprare lo stesso capo o un paio di scarpe in diverse taglie per tenere solo quello della taglia giusta, oppure ordinare un vestito solo per postare una foto sui social per poi rispedito indietro, ha un grande impatto negativo sotto il profilo ambientale. Da un lato c'è innanzitutto l'inquinamento prodotto dal tragitto percorso dai corrieri, dall'altro, la merce restituita (soprattutto abbigliamento) spesso - nonostante la perfetta qualità - non viene rivenduta, ma distrutta. Sono gravi infatti le conseguenze ambientali, lungo tutto la catena di produzione, distribuzione e smaltimento prodotte dalla cosiddetta tendenza alla "fast fashion".

"La situazione attuale è sicuramente difficile per i consumatori", conclude Stefano Albertini, coordinatore dell'ufficio di Bolzano del Centro Europeo Consumatori, "ma le nuove tendenze del mercato vanno anche colte come opportunità per orientarsi verso scelte di consumo più oculate e sostenibili".

Se qualcosa va storto con la restituzione o l'acquisto online, potete rivolgervi gratuitamente al Centro Europeo Consumatori Italia, ai seguenti recapiti: ufficio di Bolzano tel. 0471 980939, email [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org); ufficio di Roma tel. 06 44238090, email [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it). Oppure potete rivolgervi all'organismo di conciliazione istituito dal Centro Tutela Consumatori e Utenti dell'Alto Adige (CTCU) [Conciliareonline.it](http://Conciliareonline.it), sul portale [www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it). Come ulteriore alternativa potete utilizzare la piattaforma ODR (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=IT>), un sito web interattivo istituito e gestito dalla Commissione europea. Maggiori informazioni ai link indicati.

Per interviste: 0471 940872