



UNC
CONSUMATORI.IT

Acquisti online, come far valere la garanzia post vendita

07 Gennaio 2021



“A chi devo rivolgermi se il prodotto acquistato *online* presenta qualche difetto?”
“come far valere la garanzia online? Sono queste le domande più frequenti che arrivano allo **sportello E-commerce** della nostra **Unione Nazionale Consumatori**, considerato il numero sempre crescente di consumatori che acquistano su internet svariati prodotti.

La prima cosa da ricordare è che online abbiamo sempre il **diritto a cambiare idea**, ciò significa che una volta arrivato il prodotto acquistato, se non è esattamente come immaginavamo (o anche se semplicemente abbiamo cambiato idea), abbiamo **14 giorni** di tempo per restituirlo.

Prodotto difettoso, come far valere la garanzia online?

Ma cosa fare se il **prodotto acquistato online** è **difettoso**?

Se il prodotto è difettoso abbiamo **due anni di tempo** per far valere la **garanzia post vendita**. La **garanzia online**, dunque, vale dal momento della consegna per due anni e può essere fatta valere entro **due mesi** dalla scoperta del problema: il consumatore può

chiedere (sempre meglio per iscritto) la sostituzione o riparazione del prodotto e, solo nel caso in cui queste siano difficoltose o impossibili, si può chiedere la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto (con restituzione del denaro al cliente e del prodotto al venditore).

Consigliamo, in ogni caso ai consumatori di fare attenzione al momento della consegna del prodotto: non solo **verificare l'integrità dell'imballo** (attenzioni a eventuali tracce di umidità), ma è consigliabile anche **aprirlo senza distruggere la confezione** (potrebbe essere utile qualora si decidesse di esercitare il diritto di recesso). Se poi il prodotto è composto da più parti è bene controllare la completezza del contenuto controllando il **numero dei "colli"**, se necessario, mettendolo a confronto con la copia cartacea dell'ordine fatto *on-line*.

Accertato che non manchi niente, si tratterà di **verificare l'integrità della merce e la conformità della stessa**: per l'abbigliamento la taglia in etichetta dovrà corrispondere alla reale vestibilità del capo e lo stesso dicasi per le calzature (qualche utente ci ha segnalato di aver ricevuto vestiario con etichette e misure chiaramente "sballate").

Qualora si tratti di un prodotto elettrico o elettronico dovremo aver cura di **leggere (e conservare) le istruzioni** e di testare quanto prima il corretto funzionamento (occhio a eventuali accessori perché il malfunzionamento di un pezzo, come ad esempio il caricabatterie, potrebbe viziare l'intera fornitura...).

E' opportuno **tenere traccia di ogni difetto** facendo ricorso, se del caso, a immortalare qualunque difformità con una foto o un piccolo video per far valere la garanzia.

Infine, oltre a conservare la prova di acquisto è bene preservare anche la **bolla di accompagnamento**, per provare la data di consegna che è quella dalla quale decorrono i **due anni di garanzia**.

Ricordiamo che per assistenza è possibile contattare i nostri esperti attraverso lo **Sportello Ecommerce** in home page.

Per saperne di più sugli acquisti online, **Scarica la nostra guida E-commerce: tutti i segreti dalla A alla Z**.

Autore: Simona Volpe

Data: 12 giugno 2017

Aggiornamento: 7 gennaio 2021