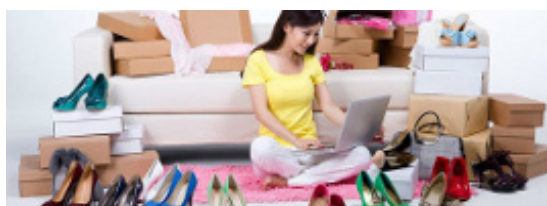




UNC
CONSUMATORI.IT

Acquisti online, la garanzia post vendita

11 giugno 2015



“A chi dovrò rivolgermi se il prodotto acquistato *online* presenta qualche difetto?”

E' questa una delle domande più frequenti che arrivano agli sportelli dell'UNC da parte di consumatori che intendono fare degli acquisti online, ma temono di non essere poi supportati da

un'adeguata garanzia post vendita. Ecco perché, nell'ambito del progetto “E-commerce e tutela del consumatore digitale” finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ai sensi della lett. d) L. 383/2000 - linee di indirizzo annualità 2013)” abbiamo deciso di dedicare questo quarto ed ultimo appuntamento al tema delle garanzie post-vendita.

Il primo consiglio che possiamo dare è quello di scegliere siti che abbiano un **efficiente “servizio clienti”**, magari gratuito. Senza dimenticare che, a parte l'assistenza offerta dai singoli siti, ogni prodotto è garantito per legge in forza del Codice del Consumo.

Come per un qualsiasi articolo comprato in un negozio “fisico”, l'acquisto di un bene *online*, pur essendo virtuale, è soggetto alle stesse regole di una compravendita tradizionale. Quindi, qualora dovessero sorgere problemi riguardanti il prodotto, il consumatore è assistito dalla garanzia di conformità prestata dal venditore (obbligatoria) e dalla garanzia di buon funzionamento prestata dal produttore (facoltativa).

La **garanzia vale per due anni** dal momento della consegna e può essere fatta valere entro due mesi dalla scoperta del problema: il consumatore può chiedere (sempre meglio con la tradizionale lettera raccomandata) 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).

Ma ancor prima delle regole giuridiche, non trascuriamo le responsabilità che gravano su ciascuno di noi quando il prodotto arriva a destinazione: non solo **verificare l'integrità dell'imballo** (attenzioni a eventuali tracce di umidità), ma è consigliabile anche di aprirlo senza distruggere la confezione (potrebbe essere utile qualora si decidesse di esercitare il diritto di recesso).

Ecco quindi un'altra buona regola: **quando il prodotto acquistato *on-line* arriva a casa è meglio aver cura della confezione e conservare gli imballi originali.**

Aperto il consumatore diligente deve verificare 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 perché (come detto) in caso di prodotto difettoso o non funzionante, l'acquirente avrà diritto al rispetto delle norme sulla garanzia post-vendita che si estende per due anni dalla consegna del bene.

Sebbene molti negozianti si rifiutino di adempiere al loro dovere di assistenza, invitando il consumatore a rivolgersi al produttore, secondo il Codice del consumo è il venditore a dover rispondere di eventuali vizi del bene. E' bene allora **conservare la fattura di acquisto**, ma 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** sul nostro sito.

Sull'argomento potrebbe interessarti anche **Decalogo per gli acquisti online**.

Autore: Unione Nazionale Consumatori

Data: 12 giugno 2015