



UNC
CONSUMATORI.IT

Cambio merce: quali sono le regole nei negozi?

19 Gennaio 2022



Esiste un **diritto al cambio merce** nei negozi fisici? Molti consumatori sono convinti di **poter cambiare idea dopo un acquisto**. Ma è davvero così? Insomma, il **diritto di recesso** vale anche per la merce acquistata in negozio? La **politica di reso** è un diritto per il consumatore?

Si tratta di domande all'ordine del giorno che possono capitare per gli acquisti di tutti i giorni, dai capi di abbigliamento ai prodotti di elettronica, dall'arredamento per la casa alle calzature. Eppure spesso i consumatori fanno confusione: quante volte restiamo perplessi all'interno di un negozio davanti al cartello **"la merce non si cambia"**... Sarà vero? In quali casi possiamo cambiare un prodotto? Esiste un termine per fare il reso e quali condizioni può imporre il negoziante per consentire il cambio merce? Il prodotto deve avere l'etichetta o posso toglierla? Serve lo scontrino per il cambio del prodotto?

Se provate a chiedere in giro, scoprirete che la maggior parte dei consumatori crede che il **cambio merce** ci spetti per legge, ma è davvero così? Sono i negozianti a dimenticare i propri obblighi verso i consumatori oppure questi ultimi a lasciarsi andare a richieste impossibili? Facciamo un po' di chiarezza su tutte le regole che devono seguire negozianti e consumatori riguardo al cambio merce.

Posso cambiare la merce in negozio?

Dipende. Ci sono delle regole precise che consentono il **cambio merce**, ma in linea generale (anche se può sembrare ingiusto) **l'acquirente non ha il diritto di ottenere il cambio della merce se ha acquistato all'interno di un negozio!**

Negli acquisti tradizionali, infatti, la legge stabilisce che, una volta stipulato il contratto, questo **“ha forza di legge tra le parti”**: ciò vuol dire che non può sciogliersi se non per le ragioni previste dalla legge! Quindi, se le **motivazioni del consumatore** sono d'ordine “personale” (ha sbagliato la taglia, il colore oppure il destinatario di un regalo per qualunque ragione non lo gradisce), **non esiste per legge un diritto al cambio della merce!**

A questo punto, in molti si chiedono come mai, allora, nella maggior parte dei negozi, una volta effettuato il pagamento ci viene ricordato di **conservare lo scontrino per eventuali cambi**: in questi casi, si tratta di **politiche discrezionali** del singolo negozio o della catena (pensiamo a quando per un regalo ci viene dato lo “scontrino di cortesia”).

E' chiaro che spesso gli esercenti decidono liberamente di consentire il cambio del prodotto per **strategia commerciale**, per **fidelizzare** in qualche modo la clientela, ma proprio perché si tratta di **scelte discrezionali** è lo stesso commerciante a stabilire delle regole del gioco! Così, alla cassa, l'addetto ci spiega che il **cambio sarà possibile entro un certo termine** o a determinate condizioni che il consumatore dovrà rispettare se vuole approfittare della possibilità di cambiare il prodotto!

Ed infatti, tornando ai cartelli, spesso troviamo scritto **“la merce venduta in promozione non si cambia”** oppure **“i saldi non si cambiano durante il weekend”**. Si tratta di limitazioni perfettamente legittime considerato che il reso, in queste situazioni, come detto, rientra nelle **politiche del venditore** che quindi può comunicare eventuali limitazioni: spesso, oltre allo scontrino fiscale si richiede che la merce sia perfettamente integra, munita delle etichette o del cartellino originale!

Quando il negoziante è obbligato al cambio merce?

Il **Codice del Consumo** prevede che il **diritto alla sostituzione o alla riparazione** (nei casi più gravi, si può persino richiedere la restituzione dei soldi) diventi però obbligatorio per il commerciante nel caso in cui la **merce sia difettosa o presenti dei malfunzionamenti**. Insomma, ogni prodotto di consumo ha una **garanzia di 2 anni** e il venditore è obbligato ad adempiere gratuitamente ai suoi doveri verso il cliente (ciò significa, ad esempio, che non può addebitargli dei costi di riparazione né sostituire la somma spesa con un voucher).

Naturalmente deve trattarsi di un **difetto “congenito” del prodotto**, cioè sussistente già al momento della consegna: vale a dire che se il danno è stato causato dal cliente, magari lavando in modo sbagliato un capo di abbigliamento o facendo cadere in acqua un dispositivo elettronico, il consumatore non avrà diritto al cambio merce.

Il diritto di recesso per gli acquisti online

Una disciplina completamente diversa si attua nel caso di **acquisti online**. Com'è noto, infatti, nel caso di **“acquisto di consumo”** effettuato su internet (quindi non vale per le compravendite tra privati) l'acquirente ha **14 giorni di tempo dalla consegna del prodotto per esercitare il ripensamento!**

Ma qui non parliamo di **cambio merce**: si tratta del cosiddetto **“reso”** che spetta per legge al **consumatore che acquista a distanza** (e ricorda vale anche per gli acquisti effettuati presso l'abitazione del consumatore o sulla pubblica via): in questo caso il compratore potrà restituire il prodotto e riavere indietro i suoi soldi, semplicemente perché hai cambiato idea!

Ma magari ne parleremo un'altra volta... Adesso è importante ricordare una volta ancora che, al di fuori di queste due situazioni (prodotto difettoso o acquisto online), **non abbiamo come consumatori il “diritto” di pretendere il cambio merce.**

Autore: Massimiliano Dona

Data: 18 gennaio 2022