



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Come fare il reso di un acquisto online

14 Aprile 2022



Sei a casa, suona il postino e finalmente è arrivato l'**acquisto online** che aspettavi con ansia. Corri ad aprire il pacco, ma... **resti deluso**, perché quella felpa, dalle foto pubblicate sul sito internet, ti era sembrata molto più bella e invece, una volta indossata, proprio non ti piace. A quel punto non sai come fare, anche perché pensi **“Ormai ho aperto il pacco”**...

Segnalazioni come queste arrivano quotidianamente al **nostro sportello ecommerce**. Calma, però, abbiamo una buona notizia: puoi **effettuare il reso** e riavere indietro i tuoi soldi! Vediamo **quando e in che modo**.

### **Ecommerce: comodo e veloce, ma non facciamo acquisti “alla leggera”**

Lo diciamo ormai da tempo: l'e-commerce ha davvero rivoluzionato le nostre vite. Comodo e veloce, è diventato **uno strumento ancor più prezioso** durante la pandemia.

Certo, scegliere da casa con un click tutto quello che ci passa per la testa, è un bel **vantaggio**, ma può portarci a fare acquisti troppo alla leggera. Il risultato? Può capitare di comprare qualcosa che magari non ci piace così tanto o che, valutando con calma, riteniamo che in fin dei conti non ci serve.

Ma c'è una buona notizia: il consumatore ha **diritto al recesso**. Cosa significa? In poche parole, puoi cambiare idea e mandare indietro il prodotto acquistato, **senza alcun costo aggiuntivo** e anzi ricevendo

indietro i soldi spesi.

## Ripensarci: è sempre possibile?

Prima di capire come effettuare il **reso di un prodotto**, chiariamo uno dei **dubbi** più frequenti dei consumatori: non si ha diritto al reso se il prodotto è stato acquistato tramite i **canali tradizionali**. Se quindi pensi di poter restituire il paio di scarpe acquistato al **negozio sotto casa** solo perché hai cambiato idea, sappi che non puoi (diverso invece è il caso di un **prodotto difettoso**).

Per beneficiare del diritto di recesso devono infatti esserci almeno **due condizioni**:

- l'acquisto deve essere “**di consumo**”, cioè effettuato da un consumatore che compra da un venditore professionale (sono esclusi quindi i contratti tra privati o quelli tra imprese).
- L'acquisto deve essere fatto **online** (o comunque **a distanza**: ad esempio per telefono, televendita o sulla pubblica via).

## 14 giorni per cambiare idea: da quando partono

Il **Codice del Consumo** stabilisce che il consumatore che ha effettuato un acquisto online, può beneficiare del diritto di recesso, senza bisogno di fornire alcuna motivazione. Non deve inoltre sostenere alcun costo aggiuntivo, se non quello necessario alla restituzione del prodotto. Tutto questo nel termine di **14 giorni**.

Ma sono in molti a chiederci: **da quando partono questi 14 giorni**? Bisogna fare una **distinzione**:

- nel caso dei **contratti di servizi**, dal giorno della conclusione del contratto;
- nel caso di **contratti di vendita**, dal giorno in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico dei beni.

## Come effettuare il reso del tuo acquisto online

In caso sussistano le condizioni per esercitare il diritto di reso del tuo acquisto online, ti basterà **comunicarlo al venditore per iscritto** (se vuoi, compilando il modulo che mette a disposizione il venditore sul suo sito). Il commerciante dovrà allora provvedere al rimborso del prezzo, entro 14 giorni, mediante lo **stesso metodo di pagamento** con cui hai fatto l'acquisto.

**Ma c'è di più**: potrai avvalerti di questa tutela solo se ne sei al corrente. Per questo il Codice del Consumo prevede che se il venditore omette di darti questa informazione, il termine per il reso aumenta ad **1 anno e 14 giorni**.

## Cosa accade se hai aperto il pacco

Non credere al venditore che ti dice che **perdi il diritto al reso** se restituisci il prodotto avendo aperto il pacco. **Non è così!** Del resto, se non potessi farlo, come potresti controllare ciò che hai acquistato e l'assenza di difetti? Quindi, ricorda, anche nel caso tu abbia aperto il pacco, **hai comunque diritto al recesso!**

## Come rimandare indietro il prodotto

Purtroppo si stanno diffondendo casi di **furti dei prodotti restituiti** dai consumatori, così accade che il venditore dichiara di aver ricevuto un pacco vuoto o contenente un oggetto diverso da quello consegnato. **Come tutelarsi?** Rispedendo il prodotto con un servizio di **posta assicurata** che certifichi l'oggetto contenuto all'interno.

## Quando non è consentito il reso dell'acquisto online

E' bene ricordare che esistono dei casi, elencati dallo stesso Codice del Consumo, in cui non si ha diritto al

reso. Eccone alcuni:

- contratti per **servizi se già completamente eseguiti** prima del termine per il reso.
- fornitura di beni che rischiano di **deteriorarsi** o scadere rapidamente.
- fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per **motivi igienici o di salute**.
- contratti per **lavori urgenti** di riparazione o manutenzione presso l'abitazione del consumatore.
- acquisto di **video o software informatici** sigillati che sono stati aperti dopo la consegna.
- fornitura di **giornali, periodici e riviste**.
- contratti **turistici, di trasporto o autonoleggio**.
- fornitura di beni su misura o chiaramente **personalizzati**.

In particolare, **occhio al bene personalizzato**, perché capita che il venditore offra una personalizzazione gratuita (ad esempio di incidere le tue iniziali) proprio per non dover concedere il diritto di reso!

## E se il prodotto è difettoso?

E' infine importante ricordare che i 14 giorni per esercitare il diritto di reso dell'acquisto online valgono nel caso in cui si è semplicemente cambiata idea. Se invece vuoi restituire il prodotto perché **difettoso**, valgono le norme sulla garanzia, quindi hai sempre **due anni** di tempo per contestare il difetto e chiedere di riparare o sostituire il bene!

**HAI BISOGNO DEL NOSTRO AIUTO? SCRIVICI ALLO [SPORTELLO ECOMMERCE](#)**

**[SCOPRI COME FARE SE IL PACCO CHE HAI ORDINATO ONLINE NON ARRIVA](#)**

**Autore:** Sonia Galardo

**Data:** 14 aprile 2022