

Acquisti on line: tutto ciò che occorre sapere, in sintesi

In Italia è un mercato che si è sviluppato molto da diversi anni, ma, soprattutto negli ultimi tempi e complice la pandemia, si è registrato un aumento elevatissimo delle operazioni d'acquisto on line, di ogni genere di prodotto.

Siamo sicuri, però, di conoscere i nostri diritti fondamentali di consumatori, nell'ambito delle transazioni su internet?

La materia è vasta e tecnicamente complessa, ma ecco una breve sintesi di ciò che, accostandosi ad un acquisto on line, ognuno dovrebbe sapere.

La prima cosa da ricordare, in via generale, è che chiunque effettua un acquisto on line ha sempre la possibilità, garantita per legge, di cambiare idea: se una volta arrivato il prodotto, lo stesso non è come ce lo saremmo aspettati o come lo volevamo, oppure, come detto, abbiamo semplicemente cambiato idea, abbiamo 14 giorni per restituirlo, senza dover fornire alcuna spiegazione né sostenere costi di alcun genere; occorre rammentare che, l'indicato periodo di 14 giorni, decorre dal momento della consegna, in caso di acquisto di merce, e da quello della conclusione del contratto nel caso di contratto di servizi. Si tratta del "diritto di recesso" e permette, al consumatore, di tornare sui suoi passi senza subire alcun danno o spesa, essendo a carico del venditore il rimborso di ogni costo sostenuto dall'acquirente, comprese le spese di consegna e/o spedizione, rimborso che dovrà avvenire attraverso il medesimo strumento utilizzato, dal consumatore, per effettuare i suoi pagamenti.

Ulteriore aspetto di grande importanza è quello che riguarda il caso in cui, sventuratamente, il prodotto acquistato on line, e consegnatoci, si rivela difettoso: è fondamentale sapere che, in tale eventualità, si hanno a disposizione due anni per far valere la garanzia post vendita.

La garanzia vale dal momento della consegna, come detto, 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 assai difficoltose o addirittura impossibili, si può chiedere la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto (con restituzione integrale del denaro al cliente e del prodotto al venditore).

In ultimo, è bene rammentare che, un sito di vendita on line affidabile, fornisce, sempre, tutte le informazioni essenziali e la descrizione delle caratteristiche del bene che s'intende acquistare, insieme alla chiara indicazione del prezzo (con scorporo di tasse e spese di spedizione), delle modalità di pagamento e di consegna o circa la precisa durata del contratto, in caso di fornitura di servizi: se anche una sola parte di queste informazioni non sia fornita, o lo sia in modo lacunoso o dubbio, il contratto potrà essere ritenuto nullo, con tutte le conseguenze legali del caso a beneficio del consumatore.

Tenendo a mente queste poche principali regole, ci si potrà accostare al mondo dell'e-commerce con serenità e sicurezza.

