Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Commercio elettronico – Pacchi non consegnati o danneggiati: che fare?

Gio 17/06/2021 - 10:16

Orologi, elettrodomestici, borse, mobili: non c'è nulla che non possa essere reperito e acquistato online. Ma cosa bisogna fare se il pacco con l'ordine non è stato consegnato oppure il contenuto risulta danneggiato?

Nelle ultime settimane alle consulenti del Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia – ufficio di Bolzano viene chiesto sempre più frequentemente come comportarsi nel caso in cui un prodotto comprato online non arrivi a destinazione o arrivi ma sia danneggiato. Fra i vari casi, ve ne sono alcuni eclatanti.

Due esempi di mancata consegna

Un consumatore lamentava che il pacco contenente il suo ordine, un robot aspirapolvere, non era stato consegnato: il giorno dell'apparente avvenuta consegna, il consumatore era al lavoro, in ufficio. Tuttavia, dopo essere stato contattato, il commerciante online insisteva nell'affermare l'opposto. Il pacco risultava consegnato, perché i dati GPS del corriere indicavano che quest'ultimo aveva guidato lungo la strada in cui viveva il consumatore. Veniva affermato che il pacco fosse stato riposto nella cassetta delle lettere... Che in realtà, però, come provato successivamente dal Centro Europeo Consumatori, era troppo piccola per contenerlo.

In un altro caso, una consumatrice attendeva una lampada molto alla moda. Pur essendo in grado di ricevere il pacco di persona, non ha potuto firmare l'accettazione con riserva a causa delle norme anti-covid. Il pacco non presentava danni esteriori: eppure, al momento dell'apertura, la consumatrice si è resa immediatamente conto che la base della lampada era danneggiata. Anch'ella si mise subito in contatto con il commerciante online, il quale non volle provvedere alla sostituzione del bene, perché il pacco non era stato accettato con riserva e non era stato aperto in presenza del corriere.

“*Entrambi i casi sono disciplinati dall'art. 63 del codice del consumo*”, spiega Rebecca Berto, consulente legale del CEC: “*È previsto che il rischio per la perdita o il danneggiamento della merce venga trasferito al consumatore solamente nel momento in cui il consumatore, o un terzo da lui nominato, prenda possesso materiale della merce o del pacco. Al momento della consegna, viene firmata la ricevuta di accettazione del pacco. Fino a quel momento, il rischio dello smarrimento e del danneggiamento della merce grava sul professionista*” prosegue l'esperta.

Stefano Albertini dell'organismo di conciliazione ADR Conciliareonline.it spiega come tutelarsi al meglio in questi casi:

• Il primo accorgimento deve tenersi già al momento dell'acquisto: pagando solo con sistemi sicuri (come carta di credito o Paypal), in caso di mancata consegna, si avranno ulteriori possibilità di tutela, potendo ad esempio accedere alla procedura di *chargeback* (maggiori info qui).

• Se il pacco non vi è stato consegnato, accertatevi prima che il pacco non sia stato lasciato nei pressi dell'abitazione, presso un garage o un portico, per esempio. Se effettivamente non si trova il pacco, contattate quanto prima il commerciante: può essere che il pacco sia stato consegnato a un indirizzo sbagliato oppure sia andato perso. Non avendo un'azione giuridica diretta nei confronti del corriere, quest'ultimo non è autorizzato a fornirvi informazioni.

• Se avete acquistato porcellane o altri prodotti fragili e/o costosi, accettate il pacco solo con riserva, anche se a prima vista sembra essere integro. Spesso i danni causati durante la consegna non sono visibili dall'esterno. Se non fosse possibile accettare con riserva, annotate data e ora della consegna e fotografate il pacco appena ricevuto. Dalle foto scattate dovrebbe risultare data e ora dello scatto.

• Se il pacco risulta palesemente danneggiato, accettate con riserva oppure rifiutate la consegna. Scattate una foto del pacco danneggiato e chiedete al corriere di confermare per iscritto il danneggiamento, annotando anche i motivi di riserva o di rifiuto.

• Documentate l'apertura del pacco con fotografie o video, perché potrebbe essere utile in caso di reclamo. Verificate se la merce è integra, funzionante e corrispondente a quanto ordinato. In caso contrario, è consigliabile inviare quanto prima una comunicazione scritta al venditore.

Curiosi di sapere se i reclami dei consumatori siano stati risolti?

Il primo consumatore, grazie all'intervento del Centro Europeo Consumatori, è riuscito ad ottenere il rimborso della somma spesa per l'aspirapolvere robot. Dietro suggerimento della consulente del CEC, aveva fotografato la cassetta delle lettere, provando palesemente che non fosse possibile inserirvi un pacco voluminoso.

Al contrario, il caso della seconda consumatrice non è stato risolto: la lampada non è stata sostituita, perché l'azienda non voleva sentir ragione che le disposizioni anti-covid avessero reso materialmente impossibile accettare con riserva il pacco. La consumatrice era quindi stata informata di poter avviare una controversia di modesta entità.

Ulteriori informazioni sono disponibili gratuitamente contattando il Centro Europeo Consumatori Italia (sede di Bolzano tel.: 0471-980939 email: info@euroconsumatori.org; sede di Roma tel.: 06-44238090, email: info@eccnet-italia.it).

È possibile inoltre rivolgersi all'organismo di conciliazione istituito dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) Conciliareonline.it, rivolgendosi al portale www.conciliareonline.it per accedere alla procedura gratuita di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti dalla vendita di beni e servizi online (la procedura è condotta interamente online).