

CONOSCI I TUOI DIRITTI QUANDO ACQUISTI ONLINE?

Arriva il periodo dello shopping: l'approssimarsi delle festività natalizie incentiva la corsa agli acquisti dei regali di Natale. Ma il tempo è tiranno e la crisi economica la fa da padrona ed ecco che acquistare online diventa la scelta migliore per risparmiare tempo e denaro. Nessuna corsa dopo l'ufficio per raggiungere il negozio prima della chiusura ma, comodamente seduti sul divano o in attesa del nostro turno all'ufficio postale, diamo la caccia all'affare che realizzerà i sogni di piccoli e grandi e non svuoterà le nostre tasche.

Conoscere i propri diritti quando si acquista online aiuta a minimizzare il rischio che qualcosa vada storto e stravolga i nostri piani.

Acquistare in rete in Europa vuol dire beneficiare di una serie di tutele che garantiscono i nostri diritti:

Il diritto di ricevere informazioni chiare e complete, prima di effettuare un acquisto, non solo in relazione alle caratteristiche essenziali del prodotto o del servizio ed al prezzo ma anche all'identità e l'indirizzo geografico del venditore ed all'informazione sull'esistenza del diritto di recesso (per i prodotti e servizi che prevedono tale diritto).

Il diritto di cambiare idea sull'ordine che abbiamo effettuato online da un fornitore entro quattordici giorni a decorrere dalla data della consegna (per i prodotti) e/o dalla data in cui è stato piazzato l'ordine (per i servizi). Si può, pertanto, recedere dal contratto, senza penali, e senza dare spiegazioni. Il rimborso delle somme pagate deve essere effettuato appena possibile e comunque entro **14 giorni** da quando il venditore è venuto a conoscenza della nostra intenzione. Le uniche spese a nostro carico sono, eventualmente, quelle di spedizione.

Il diritto di essere rimborsato in caso di mancata consegna del bene o servizio. Salvo che non si è concordato un termine di consegna differente, il venditore è tenuto ad effettuare la consegna entro 30 giorni dall'ordine. Se la consegna non avviene nei termini bisogna concedere un termine supplementare decorso inutilmente il quale abbiamo diritto a chiedere il rimborso del prezzo pagato. La concessione di un termine supplementare non è, tuttavia, necessaria quando il termine di consegna, tenuto conto delle circostanze o delle informazioni fornite al momento dell'ordine, doveva ritenersi essenziale.

Il diritto di ricevere beni conformi e ad ottenere la **riparazione o la sostituzione gratuita** se i prodotti che riceviamo sono difettosi o non corrispondono a ciò che abbiamo ordinato. Spetta al venditore provvedere alla riparazione o sostituzione del prodotto entro un lasso di tempo ragionevole e senza notevoli inconvenienti per il consumatore. Se ciò non avviene possiamo chiedere, in alternativa, **un rimborso o una riduzione del prezzo**. La garanzia legale ha una durata di due anni dalla consegna dei prodotti ma, dopo sei mesi, il consumatore deve dimostrare che il difetto esisteva già al momento della consegna, a meno che il venditore non sia in grado di dimostrare il contrario.

E se qualcosa comunque va storto e non riuscite a far valere i vostri diritti contattateci allo 06.44238090 o inviateci una email a info@ecc-netitalia.it: sapremo darvi giusti consigli e, se il venditore si trova in un paese europeo diverso da tuo, potremo anche gestire il tuo reclamo attraverso il nostro network. Per maggiori informazioni sui tuoi diritti di consumatore in Europa visita il nostro sito: www.ecc-netitalia.it.

ALLARME CONTRAFFAZIONE: l'AGCM segnala l'aumento del fenomeno e la necessità di nuovi strumenti per combattere contraffazione e pirateria commerciale.

Il 27 novembre, Giovanni Petruzzella, Presidente dell'AGCM, nell'audizione alla Commissione parlamentare d'inchiesta sui fenomeni della contraffazione, della pirateria in campo commerciale e del commercio abusivo, ha chiaramente evidenziato come "occorrano nuovi strumenti per rafforzare la possibilità di un intervento tempestivo contro le violazioni commesse a danno dei consumatori attraverso l'uso di Internet".

Negli ultimi anni, infatti, il fenomeno è aumentato in maniera esponenziale, soprattutto fra le nuove generazioni. Dal rapporto Censis 2014, infatti, risulta che il 75% dei giovani intervistati sceglie sempre più spesso prodotti contraffatti, consapevolmente e ripetutamente.

Si necessitano, quindi, innanzitutto, interventi tesi ad informare ed educare i consumatori circa il senso della legalità nonché dell'entità dei danni che il fenomeno causa all'economia. Il consumatore deve sapere, infatti, che la produzione di prodotti contraffatti costituisce reato e che l'acquisto per uso personale, pur comportando una mera sanzione amministrativa, contribuisce di fatto alla proliferazione del malaffare e dell'illegalità.

Il consumatore che acquisti prodotti contraffatti, quindi, oltre ad incrementare gli incentivi della malavita ed a minare il funzionamento del mercato, rischia di dover pagare multe salate e di vedersi confiscata la merce acquistata.

Si specifica, infatti, che ai sensi della vigente normativa "è punito con la sanzione amministrativa pecuniaria da 100 euro fino a 7.000 euro l'acquirente finale che acquista a qualsiasi titolo cose che, per la loro qualità o per la condizione di chi le offre o per l'entità del prezzo, inducano a ritenere che siano state violate le norme in materia di origine e provenienza dei prodotti ed in materia di proprietà industriale. In ogni caso si procede alla confisca amministrativa delle cose di cui al presente comma".

Dal punto di vista dell'economia, inoltre, la contraffazione avvilisce gli incentivi ai miglioramenti e vanifica i vantaggi propri di una sana concorrenza tra gli operatori del mercato. Si consideri, inoltre, stando sempre ad uno studio svolto dal Censis, che nel 2012 il fenomeno ha provocato in Italia una diminuzione di circa 100.000 posti di lavoro, oltre ad un minor gettito fiscale di circa 1,6 miliardi per le imposte dirette e di 3,6 miliardi per quelle indirette. Sempre nel corso del 2012, il fatturato relativo al commercio di prodotti contraffatti in Italia si è attestato sui 6,5 miliardi di euro. Ad un più ampio livello europeo, si consideri che sono stati fermati alle dogane 40 milioni di prodotti contraffatti per un valore di circa 1 miliardo di euro.

Uno dei canali maggiormente utilizzati per l'acquisto di prodotti contraffatti è il web. Sono decine i siti che sono stati oscurati dall'AGCM, su segnalazione di associazioni dei consumatori o di singoli consumatori che spesso inconsapevolmente vi si sono rivolti.

Di non poco conto, infine, il rischio per la salute che alcuni prodotti contraffatti possono causare, in quanto spesso vengono utilizzate sostanze pericolose per la loro produzione. Basti pensare ai farmaci, ai cosmetici od ai prodotti alimentari commercializzati on line ed ai danni che ingredienti non sicuri possono causare.

Sono oltre 200 i siti che vendevano farmaci senza ricetta medica e che il Garante ha oscurato nel corso del 2013 e del 2014. I gestori dei siti facevano tutti capo a soggetti residenti in Cina ed in Malesia.

Ma addirittura prodotti comunemente ritenuti sicuri potrebbero contenere sostanze nocive per la salute. Recentemente il Garante ha infatti proceduto all'oscuramento di decine di siti - i cui gestori risiedevano in Cina - che vendevano prodotti contraffatti ed, in particolare, scarpe contenenti cromo esavalente, una sostanza cancerogena, in percentuale davvero allarmante. Fortunatamente, si è poi potuto procedere anche al sequestro di 1 milione e 700mila calzature, per un valore di oltre 20

milioni di euro.

Si consideri, inoltre, che sempre decisivo è l'apporto della Guardia di Finanza nell'attività di rilevazione e di repressione del fenomeno.



[Invia una richiesta](#)



[Cancellati](#)

Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia

Roma - Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 (+39) 06 44238090 email: info@ecc-netitalia.it

Bolzano - Via Brennero, 3 - 39100 (+39) 0471 980930 email: bolzano@ecc-net.it

