

Natale. Tempo di regali. Tempo di pacchi. Ordini online una biciletta e ti arriva a casa una pentola a pressione. O ti arriva la bici, ma senza una ruota. Oppure non ti arriva proprio niente: l'ordine cade nel vuoto ma l'addebito sul conto corrente è puntuale come la festa più attesa dell'anno. In tutti questi casi, chi acquista nel mercato digitale è tutelato dal decreto legislativo n. 206 del 2005, più noto come codice del consumo. Perché le tutele siano garantite è però necessario che il privato acquisti come semplice cittadino, ossia appunto come consumatore, e non nell'esercizio di una professione o di un'attività d'impresa. Viceversa, il venditore deve essere un professionista o un imprenditore.

Quando arriva il pacco sbagliato o il bene è danneggiato

Quando il bene consegnato è difforme da quello ordinato, il consumatore ha diritto a ottenere:

- la **riparazione o la sostituzione del bene** a spese del venditore;
- la riduzione proporzionale del prezzo, calcolata come minor valore rispetto a quello che il bene avrebbe avuto se fosse stato conforme;
- la **risoluzione del contratto**, che comporta la restituzione della merce e il rimborso del prezzo pagato.

Il difetto di conformità deve essere presente al momento della consegna del bene e manifestarsi entro i successivi due anni. Se il difetto si manifesta entro un anno, il consumatore è esonerato dal fornire la relativa prova.

Quando il pacco non arriva

Se il contratto non prevede termini diversi, a norma dell'art. 61 cod. cons. **il venditore è obbligato a consegnare il bene entro 30 giorni dall'ordine**. Qualora il bene non sia consegnato nei termini (legali o pattuiti dalle parti), il consumatore può intimare al venditore la consegna entro un congruo termine supplementare di tempo. Se anche questo secondo termine passa senza che avvenga la consegna, il consumatore può comunicare al venditore la risoluzione del contratto, che comporta la restituzione del prezzo pagato, e può agire per il risarcimento di eventuali danni subiti a causa dell'inadempimento della controparte.

Quello che forse non sai

Il codice del consumo offre una tutela rafforzata al consumatore che stipuli con un professionista o con un imprenditore un contratto a distanza o comunque al di fuori dei

locali commerciali, come avviene tipicamente nelle compravendite online, tanto sul sito del venditore, quanto sulle piattaforme di appoggio come Amazon o Ebay.

In tutti questi casi **il consumatore ha un diritto di recesso per ripensamento entro 14 giorni** dalla consegna della merce. Non serve alcuna motivazione, basta la semplice richiesta del consumatore e può dunque essere esercitato anche nei casi già esaminati di difformità o vizi del bene consegnato.

I consigli dell'avvocato

Il consiglio principale è quello di **leggere attentamente i termini e le condizioni generali di contratto** prima di procedere ad acquisti online. È poi opportuno tenere traccia di tutte le comunicazioni ricevute e inviate, nonché utilizzare i canali legali di comunicazione, come la pec o la raccomandata, specie se si tratta di comunicazioni con cui si manifesta la volontà di recedere, di risolvere il contratto o di diffidare la controparte all'adempimento. E, ovviamente, si ricorda che **acquistare presso esercizi commerciali di prossimità** solleva l'acquirente da tutti i rischi visti finora.



Dario De Domenico

Dario De Domenico è iscritto presso l'ordine degli Avvocati di Milano, si occupa di diritto civile. È cultore della materia di Filosofia del Diritto e socio di A.I.A.F. Lombardia .