

Torino - Come comportarsi se la merce acquistata sul web arriva danneggiata

I consigli dell'Unione Nazionale Consumatori Piemonte

L'arrivo del pacco danneggiato è purtroppo un inconveniente sempre possibile quando si acquista online. Ad aggravare il disservizio è il fastidioso rimbalzo di responsabilità tra venditore e corriere che spesso si innesca a tutto svantaggio del consumatore.

Un primo consiglio per evitare problemi riguarda il momento dell'acquisto: rivolgetevi a venditori affidabili che garantiscano all'acquirente delle chiare procedure da seguire in caso di danni. Una volta tenuto conto di questo, però, può comunque capitare che un nostro ordine online arrivi a casa danneggiato. Questi sono i consigli di UNC:

“Se possibile, aprire il pacco davanti al corriere, così da segnalare eventuali danni all'imballaggio o al contenuto già nella bolla di consegna; se non è possibile aprire il pacco alla presenza del corriere, documentate la fase di disimballaggio con foto e video, così da dimostrare che l'eventuale non integrità dell'ordine non dipende da voi; esiste la possibilità di “accettare con riserva” una consegna, è un diritto del consumatore che permette di verificare l'integrità dell'oggetto ordinato anche in un secondo momento.

Quest'ipotesi torna utile quando, ad esempio, ritiriamo un pacco presso l'ufficio postale; non appena constatate il danno contattate il venditore, che dovrà rispondere dei problemi al pacco anche nel caso in cui siano stati causati dal corriere”

spiega Patrizia Polliotto, avvocato, fondatore e presidente del Comitato Regionale del Piemonte dell'Unione Nazionale Consumatori.

“Secondo il Codice del Consumo il venditore è sempre responsabile di eventuali problemi relativi all'ordine fino al momento in cui l'acquirente non ne entra materialmente in possesso. Questo è un importante strumento per il consumatore, che deve essere quindi tutelato anche in caso di danno arrecato dal corriere o di danno non immediatamente riconoscibile al momento della consegna. L'unica eccezione a quanto detto si presenta nel momento in cui il compratore scelga direttamente il corriere dal quale vuole che venga effettuata la consegna: in questo caso, la responsabilità per la perdita o il danneggiamento del pacco passa al cliente. Se invece la scelta del corriere è una possibilità data dal venditore, la responsabilità resterà comunque in carico a quest'ultimo”

chiosa il noto legale torinese. Per queste e altre esigenze è possibile contattare dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 18 lo sportello del Comitato Regionale del Piemonte dell'Unione Nazionale Consumatori, con sede a Torino in Via Roma 366 ed a Pinerolo, in Viale Cavalieri d'Italia n. 14, al numero 0115611800 oppure scrivendo una mail a uncpiemonte@gmail.com, o visitando il sito www.uncpiemonte.it compilando l'apposito format.

© 2024 CIVICO20NEWS – riproduzione riservata

Data di pubblicazione: 27/12/2024

Salvato in PDF in data: 24/10/2026

Link all'articolo: <https://civico20-news.it/cronaca/torino/torino-come-comportarsi-se-la-merce-acquistata-sul-web-arriva-danneggiata/27/12/2024/>