



**LA LEGGE PER TUTTI**  
INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

# Come fare reso della merce e ottenere rimborso

Autore: Daniele Di Leo | 17/10/2017



*Il venditore ha quattordici giorni per restituire l'importo speso.*

Se, per qualsiasi ragione, il consumatore non è soddisfatto del proprio ordine può **fare il reso della merce e ottenerne il rimborso**. Con la restituzione dell'articolo acquistato, il cliente potrà richiedere al venditore il **rimborso**

**dell'intero importo speso** per l'acquisto della merce restituita.

L'importo da rimborsare comprende non solo il prezzo pagato ma anche il costo già sostenuto per la sua spedizione. Si tratta di un diritto del cliente che non può essere gravato da costi e che deve avvenire entro i termini stabiliti dalla legge.

## **Reso: cos'è e come funziona**

Il **reso** è un servizio utilissimo soprattutto per chi vuole fare acquisti a distanza senza dover rischiare di dover conservare il prodotto ricevuto anche se non risponde alle sue aspettative. Ciò è ancor più vero quando la merce acquistata necessita di essere provata, indossata o vista di persona. Alcuni *e-commerce*, proprio per rassicurare i clienti nell'acquisto offrono, assieme a tempi molto lunghi per effettuare il **reso della merce**, anche spese di spedizione gratuite.

Per eseguire il **reso** di un prodotto acquistato presso un qualsiasi negozio e possibile recarsi di persona e chiedere agli addetti. Per gli acquisti on-line invece è sufficiente chiamare il servizio clienti o più semplicemente gestire la **pratica di reso** direttamente dal proprio account. Entrando con la username e la password ricevuti all'atto della prima registrazione sul sito, basterà andare alla voce tipo */miei ordini*, selezionare l'ordine contenente i prodotti che si intende rendere e cliccare sulla dicitura a fianco *Richiesta reso*. Generalmente all'invio della richiesta fa seguito una conferma via mail contenente la *lettera di vettura* da applicare all'esterno del pacco e, volte, una bolla da inserire all'interno. Sarà indicato nei giorni seguenti il corriere incaricato del ritiro. Le spese di restituzione sono a carico del venditore. Gli articoli da rendere devono essere nelle condizioni in cui sono stati ricevuti, adeguatamente confezionati. Nel caso in cui non si disponga della scatola originale, il cliente dovrà restituire il prodotto imballato in maniera idonea. Qualora si voglia rendere un articolo non difettoso o non consegnato danneggiato, il prodotto deve essere restituito in stato di sostanziale integrità (pulito, privo di graffi, danni, ammaccature, abrasioni).

Per maggiori informazioni sulle modalità e tempi di restituzione dei prodotti (variabili da venditore a venditore), occorre consultare la sezione Termini e condizioni del sito.

# Il rimborso del prezzo

Capito **come fare il reso**, occorre ora conoscere **come ottenere il rimborso**. Infatti solo una volta che il venditore ha ricevuto il prodotto reso presso i propri magazzini di raccolta, potrà procedere con il rimborso del prezzo.

Si tenga presente che tra la data in cui l'articolo è rispedito e quella in cui è ricevuto presso il centro resi possono a volte trascorrere parecchi giorni. Una volta ricevuto l'articolo e verificate le sue condizioni, il consumatore ha diritto di ricevere il rimborso **entro i termini di 14 giorni dal ricevimento [1]**.

Il rimborso viene effettuato utilizzando **lo stesso metodo di pagamento** che è stato scelto al momento dell'acquisto. Pertanto occorrerà tenere sempre attivo lo stesso strumento con il quale è stato pagato l'articolo fintanto che non avvenga l'accredito dell'intero importo speso. Qualora ciò non sia possibile è consigliabile comunicare per tempo uno strumento sostituto al venditore, meglio se già all'atto della richiesta di reso.

## Tempi per l'accredito

A seconda del metodo di pagamento, le tempistiche relative all'accredito dell'importo possono essere diverse:

- **Carta di credito o debito:** la banca può impiegare fino a 30 giorni per restituire l'importo. Puoi richiedere la lista dei movimenti della tua carta per visualizzare l'accredito o potrai contattare la tua banca per sapere in quale data esattamente l'accredito sarà disponibile
- **PayPal:** l'accredito sarà disponibile nel tuo account PayPal entro le 48 ore successive all'input del rimborso
- **Bonifico bancario:** l'accredito sarà contabilizzato entro 3 giorni lavorativi a seconda del circuito bancario.

### Note

[1] Decreto legislativo n. 21/2014.