



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

# Si può rifiutare un pacco in contrassegno?

Autore: Redazione | 21/10/2019



***Non sempre è possibile esercitare il diritto di recesso restituendo al mittente un pacco consegnato dal corriere. Ecco cosa si rischia in questi casi.***

Quando si fa un ordine a distanza (ad esempio, tramite internet, per telefono o per

corrispondenza), la merce viene inviata, con il corriere, all'indirizzo fornito dall'acquirente. Il pagamento può avvenire, in anticipo, con bonifico, bancomat o carta di credito; oppure, alla consegna, tramite il cosiddetto "contrassegno". Il contrassegno costituisce, pertanto, il sistema di pagamento più sicuro: il denaro viene corrisposto, direttamente nelle mani del postino, solo dopo che il pacco è stato ricevuto. In questo modo si evitano fregature per ordini mai inviati.

Di certo, il contrassegno non garantisce da eventuali difetti di funzionamento attesa l'impossibilità di aprire la confezione prima di aver consegnato i soldi al corriere; in quel caso bisognerà esercitare il «diritto di ripensamento» che consente di rispedire l'oggetto entro 14 giorni senza costi aggiuntivi, ottenendo la restituzione del denaro speso. Ma **si può rifiutare un pacco in contrassegno?** Una volta che il corriere ha bussato alla porta di casa per effettuare la consegna, ci si può esimere dal ritirare il pacco?

Cerchiamo di capire cosa prevede la legge e quali sono i rischi per chi rimanda il pacco al mittente.

## Vantaggi e svantaggi del contrassegno

La **spedizione in contrassegno** è ancora il metodo di pagamento preferito dagli italiani, anche se comporta quasi sempre un aggravio di spese (in media 5 euro) **[1]**: non solo per la tradizionale diffidenza a fornire, ad estranei, gli estremi della propria **carta di credito** e per mettersi al riparto da **truffe online**. Di solito, è psicologicamente più gradito pagare il più tardi possibile: se, infatti, l'**uso della carta** o del **bonifico** anticipano l'uscita del denaro dal conto, con il **contrassegno** si può rinviare questo momento di qualche giorno o settimana.

È proprio in questo arco di tempo - che decorre dall'ordine alla **consegna della merce** a casa - che, lontani dall'**istinto compulsivo dell'acquisto**, si può ragionare meglio sull'opportunità della spesa. Così, non poche volte, il consumatore perde l'entusiasmo iniziale nel giro di qualche giorno e, già all'arrivo del postino, non mostra più alcuna intenzione di procedere all'acquisto. Ebbene, **si può rifiutare un pacco in contrassegno?** Ecco cosa dice la legge a riguardo.

# Che succede se rifiuto un pacco in contrassegno?

Se rifiuti il **pacco in contrassegno**, il corriere dà atto della tua volontà all'interno del proprio registro e restituisce la merce al mittente. Egli non può obbligarti a **ricevere il plico** (neanche se, per caso, dovesse essere "a titolo gratuito"), né chiederti il **rimborso delle spese postali**. Eventuali pretese da parte del venditore dovranno essere regolate tra di voi, separatamente, in un momento successivo.

# È possibile rifiutare un pacco in contrassegno?

Una vendita, una volta conclusa, è definitiva e vincola le parti: l'una deve, pertanto, **consegnare la merce** e l'altra deve **pagare il prezzo**. Nessuna delle due può più tornare indietro o rifiutarsi di adempiere.

Il momento di **conclusione della vendita** - oltre il quale, come detto, non è consentito il recesso - è quando avviene lo scambio delle reciproche volontà, ossia:

- **negli acquisti al negozio** corrisponde alla manifestazione del consenso dell'acquisto, al prelievo della merce dallo scaffale e alla consegna del denaro alla cassa;
- **negli acquisti porta a porta** corrisponde alla sottoscrizione del contratto o della nota d'ordine;
- **negli acquisti online** corrisponde al "click" sul pulsante "acquista";
- **nelle vendite telefoniche**, corrisponde al consenso prestato a voce all'operatore del *call center*;
- **nelle vendite per corrispondenza**, corrisponde al momento in cui il venditore ha ricevuto l'ordine di acquisto (con fax o con lettera).

Tuttavia, nelle vendite «fuori dai locali commerciali», quelle cioè al di fuori dei negozi (esclusi solo gli stand delle fiere), è ammesso il cosiddetto [diritto di recesso](#) o di ripensamento. Succede così che, quando ordini un pacco su internet o al telefono, hai **14 giorni di tempo dalla consegna dell'oggetto** per ripensarci. Il **ripensamento** non è subordinato a specifiche condizioni: esso può essere

esercitato senza bisogno di fornire motivazioni a suo sostegno. Potrebbe, ad esempio, trattarsi di una semplice rivalutazione dell'opportunità dell'acquisto (non vuoi più spendere quei soldi o hai trovato un oggetto migliore o più economico).

Per **esercitare il diritto di recesso** non ti basta **restituire la merce**, ma dovrai inviare una raccomandata a/r al professionista. È possibile inviare la comunicazione, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive.

Detto ciò, nel momento in cui il corriere ti consegna il pacco in contrassegno, nel **rifiutare la consegna** non stai facendo altro che **esercitare il tuo diritto di ripensamento** con un comportamento concludente.

Ricordati, però, che dovrai comunque spedire la raccomandata al venditore entro le **48 ore successive**. L'eventuale dimenticanza impedirebbe il diritto di ripensamento. In teoria, il venditore potrebbe allora opporsi al tuo rifiuto esercitato in modo non corretto e, magari al 15° giorno (una volta spirato il termine per il recesso), rispediti il pacco o pretendere da te il **risarcimento del danno per l'inadempimento contrattuale**. Si tratta però di ipotesi marginali: difficilmente un operatore commerciale, specie quello che esegue vendite fuori dai locali commerciali, adotta comportamenti così aggressivi nei confronti dei consumatori. Dunque, nella prassi, il rifiuto del ricevimento viene catalogato come esercizio del diritto di ripensamento e la **vendita annullata** definitivamente.

## Quando non è possibile rifiutare il pacco in contrassegno

Ci sono, però, delle ipotesi in cui il **diritto di ripensamento non può essere esercitato**. In tali casi, l'eventuale rifiuto al **ritiro del pacco** in contrassegno è da considerarsi illegittimo e il destinatario che non accetti la consegna potrebbe essere citato in giudizio per l'**inadempimento contrattuale**.

Tali casi sono:

- fornitura di **prodotti alimentari** o di uso domestico corrente, consegnati con scadenza regolare;
- servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero,

quando è prevista una data o un periodo determinato per la fornitura (ad es., con prenotazione);

- servizi che, prima della scadenza del termine per il recesso, siano già stati eseguiti con il consenso del **consumatore**;
- beni e servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario, non controllabili dal venditore;
- **beni confezionati su misura o personalizzati** (si pensi a una maglietta con la foto del proprio cane o con una scritta personalizzata);
- **prodotti audio-video** o software sigillati che siano stati aperti dal consumatore;
- **giornali**, periodici e riviste.

## Note

**[1]** Di solito, il costo del solo servizio di contrassegno ha un costo fisso minimo per importi da incassare fino ad una specifica soglia. Oltre tale soglia, all'importo fisso minimo, si aggiunge una quota che viene calcolata in percentuale sulla differenza tra l'importo da incassare e la soglia specifica per il costo fisso.