



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

# Merce danneggiata nel trasporto: chi paga?

Autore: Carlos Arija Garcia | 12/02/2021



*Di chi è la responsabilità di un prodotto ordinato su Internet che si rompe o si rovina prima della consegna? Come si deve fare il reclamo per il rimborso?*

Hai ordinato su Internet un prodotto un po' delicato pensando che sarebbero state prese tutte le precauzioni affinché arrivasse a casa tua «sano e salvo». Tuttavia, quando ti è stato consegnato dal corriere, hai firmato la ricevuta, hai aperto il

pacco e ti rendi conto che il prodotto è scheggiato, rovinato, nel peggiore dei casi addirittura rotto. Il corriere ormai è andato. E ora? Con chi te la prendi? Se ti ritrovi la **merce danneggiata nel trasporto, chi paga?**

La prima cosa che temi è che ci sia il solito gioco dello scarico di responsabilità: chi te l'ha venduto darà la colpa al trasportatore dicendo che ha sbattuto il pacco in malo modo, magari nel caricarlo sul furgone o con una guida poco ortodossa. A sua volta, il corriere potrebbe dire di essere stato molto attento e potrebbe dare la colpa a chi ha confezionato il pacco, dicendo che l'imballaggio forse è stato fatto male o che l'oggetto era già danneggiato quando gli è stato dato per la consegna. A chi credere? Ma soprattutto, come venirne a capo e chiedere un rimborso o un risarcimento, sempre che esista questa possibilità?

Certamente, per dare la colpa a qualcuno di aver creato un danno e pretendere il risarcimento o la sostituzione del prodotto, occorre dimostrarlo. Circostanza difficile per chi non c'era né in magazzino al momento dell'imballaggio e del carico della merce sul furgone, né a bordo del mezzo durante il trasporto. L'unica certezza che ha il destinatario è che quando ha aperto il pacco si è trovato la **merce danneggiata**. Sarà da appurare se il guaio è avvenuto nel trasporto o a monte. Chi paga? E come comportarsi? Vediamo.

## **Merce danneggiata: la responsabilità del corriere**

Per individuare l'eventuale **responsabilità del corriere** in caso di **merce danneggiata nel trasporto**, occorre far riferimento alla normativa sulla **responsabilità contrattuale** applicata ai singoli contratti che riguardano il deposito, la spedizione e il trasporto. Va sottolineato, comunque, che è di vitale importanza anche quello che è stato sottoscritto dalle parti.

A tal proposito, il Codice civile stabilisce che chi non esegue esattamente una prestazione dovuta deve **risarcire il danno**, a meno che riesca a provare che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità di eseguire correttamente la prestazione per cause a lui non imputabili **[1]**. Il risarcimento dovrà tenere conto della perdita subita dal cliente, come può essere un **mancato guadagno** se ne è conseguenza immediata o diretta **[2]**. Si pensi, ad esempio, a chi ha ordinato un computer per lavorare e, quando scarta il pacco, si rende conto

che il pc è danneggiato e che non potrà lavorare nell'immediato.

Va detto, però, che il **ruolo del corriere** consiste nel ritirare il pacco da consegnare ed assicurarsi che al momento della consegna si trovi nelle stesse identiche condizioni in cui l'ha ricevuto.

## **Merce danneggiata: il contratto di trasporto**

Occorre tenere in considerazione anche quello che prevede il **contratto di trasporto di cose**. È utile, di nuovo, richiamare il Codice civile, che in merito sancisce: «Il vettore è responsabile della perdita e dell'avaria delle cose consegnategli per il trasporto, dal momento in cui le riceve a quello in cui le riconsegna al destinatario, se non prova che la perdita o l'avaria è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio, o dal fatto del mittente o da quello del destinatario» **[3]**.

È, nel linguaggio del Codice, il concetto che abbiamo espresso poco fa: il corriere è responsabile di ciò che succede al pacco che trasporta da quando lo prende in consegna a quando lo lascia nelle mani del destinatario, a meno che **la merce riporti un danno** per cause che non dipendono dal corriere stesso. E l'onere della prova sarà a suo carico.

Il Codice è ancora più preciso: «Se il vettore accetta le cose da trasportare senza riserve - si legge ancora nello stesso articolo - si presume che le stesse cose non presentino vizi apparenti d'imballaggio».

Il **contratto di trasporto** non va confuso con il **contratto di spedizione**: lo spedizioniere, infatti, si occupa soltanto della parte, diciamo così, burocratica di tutta la pratica, vale a dire: conclude per conto del mandante il contratto di trasporto, sceglie il corriere e gli dice che cosa deve consegnare e dove. Significa che chi si occupa della spedizione, a differenza di chi si occupa del trasporto, non ha alcuna responsabilità sulla sorte della merce durante il viaggio.

## **Merce danneggiata: conviene ritirarla?**

Non sempre è possibile rendersi conto subito del fatto che la **merce** ordinata su

Internet è stata **danneggiata nel trasporto**. Un conto è vedere il **pacco ammaccato** o **l'imballaggio rotto**: lì può venire il sospetto che il prodotto che abbiamo acquistato non sia integro. Un altro conto, invece, è quando l'involucro è praticamente intonso e, quando si va ad aprire, si scopre che è rovinato. Di certo, il corriere non sta ad aspettare che il cliente apra il pacco per verificare il contenuto. Che si fa?

Una delle soluzioni più efficaci è quella di **ritirare la merce «con riserva»**, segnando questa dicitura nella bolla di consegna. In questo modo, il destinatario si riserva, appunto, il diritto di accertarsi in un secondo momento che il contenuto sia integro e non abbia subito dei danni durante il trasporto. Pensiamo ad uno schermo scheggiato, ad una tastiera con un tasto rotto, ecc. Alcuni corrieri lo accettano a priori, altri solo se il pacco è esternamente ammaccato. A questo punto, ci sono due possibilità:

- che il corriere accetti la dicitura «con riserva»: se, al momento di aprire il pacco, si vede che la merce è danneggiata, lo si fa presente al venditore, il quale deve risolvere il problema **sostituendo il prodotto** con uno nuovo e rivalendosi sul trasportatore;
- che il corriere non accetti la dicitura «con riserva»: in questo caso, se si avverte che il pacco ha qualche ammaccatura conviene non accettare il ritiro e **rispedire la merce al mittente**.

## **Merce danneggiata: si può chiedere il rimborso?**

Se non è stata fatta **un'assicurazione sul trasporto della merce** ordinata (scelta che si può sempre valutare) ed il prodotto è arrivato a casa **danneggiato**, è possibile chiedere il **rimborso** del danno subito seguendo questa procedura.

Occorre fare un **reclamo scritto** utilizzando il modulo che praticamente tutti i corrieri mettono a disposizione sui loro siti ed inviarlo via Internet, tramite Pec (posta elettronica certificata), oppure, dopo averlo stampato e compilato, via raccomandata a/r. Il reclamo va effettuato entro un minimo di 14 giorni ed un massimo di 8 mesi a seconda del tipo di servizio.

Al modulo del reclamo si dovranno allegare:

- la **descrizione della merce danneggiata**, con il relativo valore;
- la **prova di acquisto** (la ricevuta di pagamento, la conferma dell'ordine, ecc.);
- una fotografia o un video dello stato in cui si trovava la merce quando è stato aperto il pacco.

L'entità del rimborso dipenderà dal servizio effettuato e dai termini e condizioni applicati dal **corriere** nel contratto di trasporto.

## **Note**

**[1]** Art. 1218 cod. civ. **[2]** Art. 1176 cod. civ. **[3]** Art. 1693 cod. civ.