

Cosa fare se il venditore non accetta il reso?

written by Redazione | 27/02/2022



Diritto di recesso, garanzia e tutele dell'acquirente: cosa prevede la legge e come tutelare i propri diritti senza fare causa.

Non è facile risolvere i problemi con i venditori (il più delle volte legati a prodotti difettosi, non funzionanti, diversi da quelli concordati o arrivati in ritardo). E questo perché, nella maggioranza dei casi, il costo di un eventuale contenzioso non giustifica l'utilità che se ne ottiene. Il corrispettivo pagato per un affare rivelatosi insoddisfacente è spesso inferiore alle spese legali da sostenere per un giudizio. Ed è proprio qui che il consiglio pratico dell'avvocato diventa ancora più utile: perché sono bravi tutti a suggerire di "fare causa" per tutelare i propri diritti. Il punto più problematico è: come tutelare i propri diritti senza fare causa?

Un tipico problema si pone con il reso: **cosa fare se il venditore non accetta il reso?** In realtà, prima di definire questo aspetto dovremmo comprendere cosa si intende per reso, quando spetta il reso e quali sono i diritti dell'acquirente.

Di tanto parleremo meglio qui di seguito. L'argomento interessa tutti: ciascuno di noi, almeno una volta nella propria vita, ha avuto un problema con un negoziante, sia questo online che "fisico". Ma procediamo con ordine.

Cosa si intende con “reso”?

La legge non menziona mai la parola “reso”. Si tratta di un termine di uso popolare, ma non ha un significato giuridico.

Tutto ciò che la legge riconosce è:

- la **garanzia**, che spetta per qualsiasi acquisto, online e non, anche per i prodotti usati (salvo nel caso di acquisto da privato);
- il **diritto di recesso**, che spetta invece solo per chi compra da un’azienda, senza fattura, fuori da un negozio;
- la **risoluzione del contratto per inadempimento** o la **riduzione del prezzo** che spetta tutte le volte in cui il bene è diverso da quello promesso o ha qualità inferiori.

Vediamo meglio in cosa consistono questi diritti.

La garanzia

La garanzia spetta tutte le volte in cui il prodotto risulti difettoso. Per chi compra con scontrino, la garanzia vale per tutti i difetti che si manifestano nei primi **due anni** dalla consegna del prodotto. Per chi compra con fattura, la garanzia opera invece solo per **un anno**.

Per far valere la garanzia è necessario comunicare al venditore il difetto. Lo si può fare anche verbalmente seppur la forma scritta consente di provare, in un momento successivo, il rispetto di tale onere. La legge fissa un termine entro cui fare la “denuncia” del vizio al venditore: entro 60 giorni per chi compra con scontrino; entro 8 giorni per chi compra con fattura. Se non si rispetta tale termine si perde il diritto alla garanzia, a meno che il venditore non abbia dolosamente occultato il difetto o non lo abbia riconosciuto (ad esempio prendendo l’oggetto per la riparazione).

A cosa dà diritto la garanzia?

La garanzia dà diritto a ottenere la **riparazione** dell’oggetto o, a scelta dell’acquirente, la sua **sostituzione** con un prodotto identico. Se queste due soluzioni non dovessero essere possibili o dovessero risultare economicamente

svantaggiose secondo le valutazioni del venditore, l'acquirente avrebbe la possibilità di scegliere tra la **risoluzione del contratto** (ossia la restituzione dell'oggetto dietro rimborso del prezzo integrale) oppure la **riduzione del prezzo di vendita** (mantenendo per sé l'oggetto difettoso).

Il diritto di recesso

Il diritto di recesso consente di restituire il prodotto ottenendo il rimborso del prezzo, indipendentemente da eventuali vizi. Il consumatore è libero di fare una valutazione di opportunità, che non deve neanche motivare al venditore. Egli cioè ha il diritto di ripescarsi, di fare marcia indietro, annullando gli effetti della vendita con una semplice comunicazione al venditore. Si pensi al caso di chi, dopo aver comprato un capo di abbigliamento, non sia più soddisfatto o abbia trovato lo stesso prodotto a un prezzo inferiore presso un differente negozio.

Il diritto di recesso spetta solo ai consumatori, ossia a chi compra senza partita Iva, purché la controparte sia un'azienda o un professionista e sempre che l'acquisto sia avvenuto fuori dal negozio (ad esempio su Internet o tramite vendite al telefono).

Il diritto di recesso deve essere esercitato entro massimo **14 giorni** dalla consegna. Entro tale termine va inviata una comunicazione formale al venditore e, nei successivi 14 giorni, la merce deve essere restituita.

Quando non spetta il diritto di recesso?

La legge esclude la possibilità di avvalersi del diritto di recesso in determinate ipotesi elencate dalla legge stessa. Sono elencate in questo articolo [Si può escludere il diritto di recesso?](#) Ciò succede, ad esempio, quando si tratta di oggetti di facile deperimento (ad esempio alimenti) o personalizzati (ad esempio maglie con stampe personali) o servizi già fruiti per i quali il consumatore ha accettato l'immediata esecuzione del contratto rinunciando al diritto di recesso (ad esempio telefonia).

La risoluzione del contratto

Se il venditore consegna un prodotto completamente diverso da quello concordato oppure con qualità di gran lunga inferiori a quelle concordate o rappresentate nel dépliant, l'acquirente ha **cinque anni** di tempo per chiedere la risoluzione del contratto ossia la restituzione dei soldi pagati.

Si può chiedere il reso in un negozio?

Da quanto appena detto si comprende che, chi compra in un negozio (non quindi su Internet), non può ottenere il reso solo perché l'oggetto non è più di suo gradimento o perché, a un più attento vaglio, risulta diverso da come ci si aspettava. Ad esempio, chi compra un capo di vestiario in una boutique non può poi, dopo averlo misurato a casa, restituirlo perché gli va troppo stretto o perché il colore non si accosta a quanto ha già nell'armadio. Il reso spetterebbe però se l'abito dovesse risultare scolorito, scucito o bucato. Attenzione però: in questi casi, come abbiamo detto, venendo in gioco la **garanzia**, l'acquirente non ha diritto alla restituzione dei soldi ma solo alla riparazione o, a sua scelta, alla sostituzione. Solo se queste due opzioni dovessero risultare impossibili o economicamente svantaggiose, potrebbe chiedere la restituzione dei soldi. Dunque, il reso non spetta in automatico.

Che fare se il venditore non accetta il reso?

Se il venditore si rifiuta di riconoscere la garanzia sui prodotti difettosi o il diritto di recesso sui prodotti acquistati dal consumatore fuori dal negozio o la risoluzione del contratto quando il prodotto non ha le caratteristiche richieste, l'acquirente può agire in giudizio: non può cioè denunciare il venditore (non trattandosi di un reato) ma può fargli una **causa civile**.

Come tutte le cause civili, anche questa richiede tempi e costi: costi che il più delle volte non sono proporzionati al prezzo corrisposto. Così, gran parte delle persone rinuncia a far valere i propri diritti.

Come ci si può tutelare senza dover pagare un avvocato e un giudizio dinanzi al

giudice? Ci sono diverse soluzioni.

La prima è sicuramente la **diffida**: diffida che andrà inviata per iscritto, con raccomandata a.r. o con pec (visto che tutte le aziende e gli imprenditori devono avere la posta elettronica certificata). Nella diffida si darà un termine massimo di sette giorni per adempiere e rispettare la legge.

La seconda carta da giocare, di solito molto vantaggiosa, è la **recensione negativa** su Internet, eventualmente anticipata nella stessa diffida (in modo da far comprendere al venditore le ricadute negative che avrà il suo comportamento). Non bisogna trascendere in frasi diffamatorie («È una truffa, sono stato imbrogliato, ecc.») ma ci si deve attenere ai fatti. Ad esempio si potrà scrivere: «il prodotto è risultato diverso dalle aspettative, di qualità molto inferiore rispetto a quella promessa»; «il venditore non ha rispettato la legge non consentendomi l'esercizio dei miei diritti di garanzia o di reso per il diritto di recesso» e così via.

La terza soluzione è quella di interessare l'**Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato** (Agcm) laddove il venditore non abbia rispettato i diritti del consumatore relativi alla garanzia o al recesso. Il ricorso può essere presentato online ed è gratuito. L'Authority emetterà delle sanzioni a carico del venditore.

La quarta soluzione è quella di rivolgersi a un **organismo di mediazione** per tentare una soluzione bonaria. Ci si deve recare presso uno dei tanti organismi presenti nella propria città e lì esporre il fatto per iscritto. L'organismo fisserà un incontro con la controparte a cui questa dovrà presentarsi (pena, in caso di giudizio, una penalizzazione). L'incontro che non sortisca effetti ha un costo di 40 euro per ciascuna parte; se invece le parti raggiungono un accordo, il mediatore vanterà un compenso proporzionale al valore della controversia (secondo le tariffe pubblicate dall'organismo).