

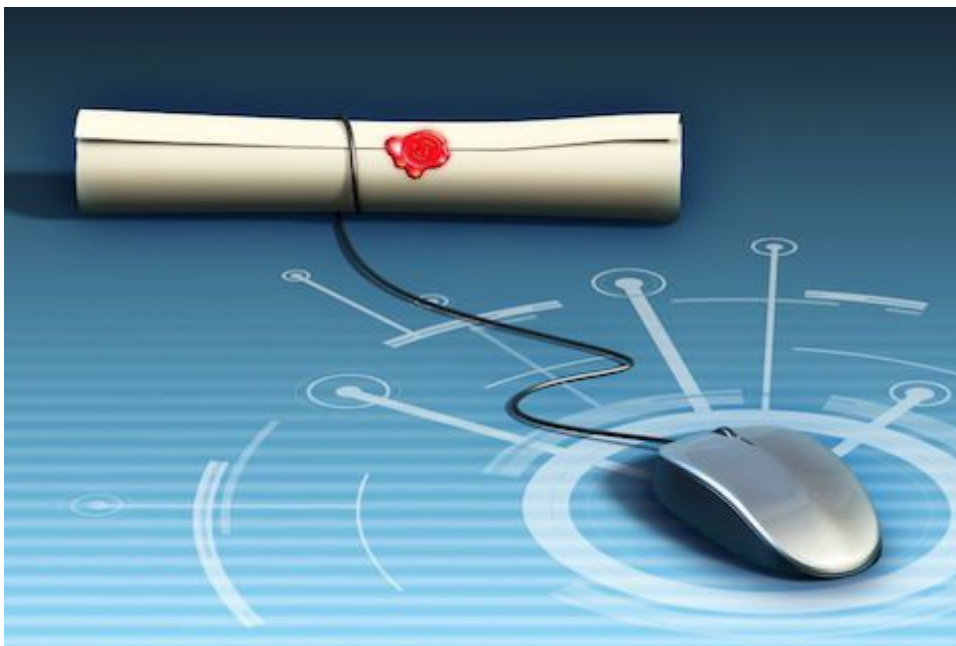


LA LEGGE PER TUTTI

INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Acquisti online: attenzione a ritirare la merce con riserva

Autore: Salvatore Cerino | 25/01/2015



Per gli acquisti effettuati online, i danni subiti dalla merce durante il trasporto possono essere contestati al corriere solo entro otto giorni dalla consegna.

Cosa fare se il bene che abbiamo acquistato online e che ci è stato **spedito dal venditore** sino a casa ci arriva **danneggiato**?

La prima valutazione da fare in questo caso è quella di stabilire se il danno è stato causato da un **difetto di fabbricazione** – nel qual caso il venditore dovrà provvedere alla sostituzione o riparazione del bene in garanzia – oppure se il danno è stato causato **durante il trasporto dal corriere**, cosiddetto vettore.

In quest'ultima ipotesi possono nascere i problemi più complicati se non abbiamo scritto sul **documento di trasporto**, consegnatoci per la firma dal corriere, la dicitura "**con riserva**".

Cosa significa "ritirare con riserva"?

Significa che il destinatario del bene ricevuto tramite il corriere si riserva di verificare l'**integrità** della merce e che, in caso di danni derivanti dal trasporto, il vettore ne potrà essere tenuto a risponderne.

Il vettore, infatti, per legge **[1]** è responsabile per i danni arrecati alle cose da trasportare, dal momento in cui le riceve sino al momento della consegna, a meno che non provi che la perdita o i danni sono derivati da:

- **caso fortuito**,
- dalla **natura** o dai **vizi della cosa**,
- dal loro **imballaggio**,
- o da **responsabilità del mittente o del destinatario**.

Il problema sta nel fatto che il corriere consegna al destinatario, nella maggior parte dei casi, il bene imballato in una scatola chiusa; per cui è difficile, nell'esperienza quotidiana, che il destinatario apra e verifichi alla presenza del

corriere l'integrità e la funzionalità del bene. Si pensi per esempio a beni che richiedano un montaggio.

A questo punto torna utile al destinatario ricevere la merce con la cosiddetta clausola di "**riserva**".

Infatti, la norma [2] che disciplina il contratto di trasporto di cose stabilisce che il **ricevimento senza riserve delle cose trasportate** impedisce al destinatario di **denunciare al vettore** i danni delle cose trasportate, tranne nel caso di **dolo** o **colpa grave** del vettore.

Quindi accettare la merce "**con riserva**" pone il destinatario in una maggiore condizione di sicurezza al riparo da amare sorprese. Comunque, è fatto salvo, in ogni caso, il diritto del destinatario di **denunciare successivamente** i danni "**non riconoscibili**" al momento della consegna, quando, per esempio, il pacco che contiene l'oggetto appare esteriormente integro.

Ma attenzione.

Anche nel caso di danni non riconoscibili al momento della consegna, il destinatario deve denunciare al vettore il danno **entro otto giorni dal ricevimento**, altrimenti perde il diritto ad ottenere il risarcimento dei danni dal vettore.

In alternativa, il destinatario può sempre rifiutare il pacco evidentemente rotto. Tuttavia ciò non equivale a esercitare il cosiddetto **diritto di recesso** (diritto che consente, entro 14 giorni dalla consegna, di manifestare il proprio **ripensamento** sull'acquisto, senza doverne motivare le ragioni). Infatti, ai fini del diritto di recesso bisognerà rispettare le formalità previste dalla legge e dal contratto, dandone comunicazione con racc. a.r. o con telegramma (da confermare poi con racc. a.r.) all'indirizzo del venditore indicato nel contratto stesso. Dunque, il solo rifiuto di ricevere la merce dalle mani del vettore non equivale a manifestare il diritto di

ripensamento: con la conseguenza che il consumatore resterà obbligato al pagamento del prezzo.

Note

[1] Art. 1693 cod. civ. **[2]** Art. 1698 cod. civ.