

COMMERCIO ELETTRONICO

Che cos'è

Il **commercio elettronico (e-commerce)** consiste nell'acquisto di beni o servizi tramite Internet, senza quindi la presenza simultanea di professionista e consumatore.

Come funziona

Per acquistare si entra in un sito commerciale predisposto da una ditta, si sceglie il prodotto o servizio desiderato, si compila l'ordine e, cliccando sul tasto di conferma, si invia la propria richiesta di acquisto. Il pagamento, nella maggior parte dei casi, avviene anch'esso in rete (o tramite bonifico o contrassegno): indicando il numero e la data di emissione/scadenza della propria carta di credito si abilita il fornitore ad addebitare sul proprio conto il prezzo della merce acquistata. Dopo 2/3 settimane dall'acquisto la merce viene recapitata nel luogo indicato dal consumatore.

Diritti del consumatore

Il sito web presso il quale il consumatore effettua l'acquisto deve contenere le seguenti **informazioni**:

- identità del fornitore, indirizzo di posta elettronica, indirizzo reale (meglio se è indicato anche un numero di telefono per ulteriori informazioni o per reclami);
- caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- prezzo del bene o del servizio, comprensivo di tutte le tasse e le imposte;
- durata di validità dell'offerta e del prezzo;
- modalità di pagamento, di consegna del bene o della prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto;
- esistenza del diritto di recesso o di ipotesi di esclusione dello stesso e modalità e tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di recesso;

- durata minima del contratto in caso di contratti a esecuzione continuata o periodica;
- costo dell'accesso al sito web, quando è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base.

Devono inoltre essere fornite al consumatore le **informazioni** relative a:

- condizioni e modalità di recesso;
- indirizzo geografico della sede del professionista (al quale il consumatore può presentare eventuali reclami);
- informazioni sui servizi di assistenza e garanzie commerciali esistenti;
- condizioni di recesso in caso di contratto di durata indeterminata o superiore ad 1 anno.

La **consegna** del bene o la fornitura del servizio, salvo diverso accordo tra le parti, deve essere eseguita dal venditore **entro 30 giorni** dall'invio dell'ordine da parte del consumatore. Se il venditore non è in grado di far fronte ai suoi impegni per indisponibilità (anche temporanea) del bene o del servizio, deve informarne il consumatore entro lo stesso termine, e sempre entro 30 giorni deve rimborsare le somme eventualmente già percepite. Nel caso in cui venga consegnata merce non richiesta (o comunque diversa da quella ordinata, salvo diverso accordo tra le parti), il consumatore non è tenuto ad alcun pagamento o altra prestazione corrispettiva. In più, il semplice silenzio del consumatore non significa tacita accettazione della merce non richiesta.

Il **diritto di recesso** può essere esercitato **entro 10 giorni lavorativi**, che decorrono dalla consegna del bene o dalla conclusione del contratto di fornitura di servizi. Nel caso in cui il venditore non abbia informato sufficientemente il consumatore sul diritto di recesso il termine si prolunga fino a **90 giorni**.

Il diritto di recesso è **escluso** per i seguenti contratti:

- fornitura di alimenti, bevande o altri beni di uso domestico e di consumo, consegnati da operatori commerciali organizzati per consegne frequenti e regolari;
- fornitura di servizi relativi ad alloggio, trasporti, ristorazione e tempo libero (ad es., prenotazioni alberghiere, biglietti aerei, ecc.), quando esiste un impegno a fornire la prestazione in una data determinata o in un periodo prestabilito.

- Salvo diverso accordo tra le parti, inoltre, il diritto di recesso **non può essere esercitato** anche nei seguenti casi:
- fornitura di servizi, la cui esecuzione sia già iniziata con il consenso del consumatore;
- beni o servizi il cui prezzo sia legato alle fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario;
- beni confezionati su misura o personalizzati oppure che, per loro natura, non siano rispedibili o siano rapidamente deteriorabili;
- prodotti audiovisivi o di software informatici sigillati, una volta aperti dal consumatore;
- fornitura di giornali, riviste e periodici;
- servizi di scommesse e lotterie.

Cosa fare

il **diritto di recesso** si esercita mediante l'invio al venditore, entro 10 giorni lavorativi, di una raccomandata a/r, oppure inviando un fax o telegramma confermato nelle 48 ore successive da raccomandata a.r. Nel caso in cui, al momento del recesso, la consegna del bene sia già stata effettuata, il consumatore è tenuto a restituirlo al venditore, secondo le modalità previste dal contratto. Le **spese** per la **riconsegna** della merce gravano sul **consumatore**, salvo che non sia previsto diversamente. Il termine per la restituzione non può comunque essere inferiore a 10 giorni lavorativi. Il **venditore** deve **restituire** il **prezzo pagato** dal consumatore **entro 30 giorni** dal ricevimento della comunicazione di recesso.

A chi rivolgersi

In caso di mancato riconoscimento dei vostri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di [Adiconsum](#), (alla voce "[Dove siamo](#)"), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.