

VareseNews

Acquisti on line: i diritti dei consumatori

Pubblicato: Mercoledì 3 Gennaio 2007

Una comodità che può essere pagata a caro prezzo. Sempre più persone ricorrono agli acquisti on line. Basta un clic per comprare, direttamente da casa, tutto ciò di cui si ha bisogno. È importante però mettersi al riparo dai rischi perché, proprio all'interno della rete, possono nascondersi truffe e insidie. Per garantire i consumatori è scesa in campo l'Unione europea. La direttiva 97/7/CE, dell'ottobre 1999, disciplina le vendite a distanza, quelle cioè caratterizzate da contratti che non prevedono la presenza contemporanea di fornitore e cliente.

Modalità di pagamento, informazioni a cui gli acquirenti hanno diritto e possibilità di recesso: Bruxelles ha voluto mettere nero su bianco tutti gli aspetti di una pratica che potrebbe rivelarsi pericolosa. Prima di tutto, il fornitore deve assicurare tutta una serie di informazioni, a partire dalla propria identità e dall'indirizzo della società. L'acquirente ha inoltre diritto a conoscere le caratteristiche essenziali del bene o del servizio e il suo prezzo. Deve essere informato sulle modalità di pagamento o di prestazione del servizio, così come sull'esistenza di possibili servizi di assistenza tecnica.

Tutte informazioni, queste, che devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, secondo i principi della buona fede e della lealtà commerciale, prima del contratto o nel momento in cui viene stipulato, in forma scritta o comunque accessibile su altri supporti. La direttiva comunitaria disciplina anche il diritto di recesso: il consumatore può annullare il contratto, senza penali e senza dover dare spiegazioni, entro 10 giorni lavorativi che, nel caso di un bene, decorrono dalla data di ricevimento e, nel caso di un servizio, dalla stipula del contratto. I giorni diventano 30 se il venditore non ha fornito tutte le informazioni a cui il cliente ha diritto.

Per esercitare il diritto di recesso è necessario inviare una raccomandata con ricevuta di ritorno e sostenere le spese di restituzione del bene. Qualora l'acquirente avesse già saldato il conto, i soldi dovranno essere restituiti entro 30 giorni dall'arrivo della raccomandata. Ci sono però dei casi in cui tutte queste regole non valgono. Ad esempio, per i contratti relativi ai servizi finanziari, disciplinati a parte, conclusi durante un'asta o con un operatore tramite un telefono pubblico.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it