

25 marzo 2020 9:22

Acquisti e pagamenti online al tempo del coronavirus: cosa fare se la merce non arriva?

di [Sara Astorino](#)



Un argomento che, sebbene sempre attuale, in questo periodo assume particolarmente rilievo: **come il consumatore può tutelarsi nel caso in cui, dopo aver effettuato un pagamento online, la merce non venga consegnata oppure venga consegnata in misura diversa rispetto a quella ordinata.**

In questo periodo, in cui TUTTI DOVREMMO RIMANERE A CASA, abbiamo assistito ad un **boom degli ordini online**, che sia spesa oppure acquisto di altri beni/servizi, e conseguentemente un aumento del ricorso al pagamento online.

Questo incremento ha comportato delle **difficoltà nella consegna delle merce e ben potrebbe accadere che nell'arco temporale tra l'ordine e la consegna alcuni beni non siano più disponibili.**

Cosa prevede la Legge?

Gli acquisti online debbono essere consegnati entro e non oltre 30 giorni.

Unica deroga è costituita dall'accordo intercorso tra venditore ed acquirente.

Cosa accade se il termine di consegna non viene rispettato?

Il consumatore ha diritto tanto al rimborso di quanto pagato quanto al risarcimento del danno per la mancata consegna.

Come agire per la tutela dei propri interessi?

La prima cosa da fare, nel caso in cui la merce non venga consegnata oppure vi sia un grave ritardo, è quella di sollecitare il venditore inviando [una pec o una raccomandata a/r di diffida](#) alla sede legale.

Potrebbe anche andar bene utilizzare una chat oppure andare sul sito per inviare una segnalazione ma se la risposta non arriva in modo tempestivo consigliamo di utilizzare [pec oppure raccomandata a/r di diffida](#).

Nel caso di mancata consegna della merce è opportuno allegare la prova del pagamento, l'elenco dei beni acquistati, la bolla di consegna, se disponibile, e contestare che nell'ordine consegnato mancano alcuni beni che dovranno essere indicati precisamente e per i quali si richiede il rimborso della somma versata.

Nel caso di ritardo nella consegna della merce le comunicazioni da inviare potrebbero essere **tre**.

Nella **prima** occorre sempre allegare la prova del pagamento nonché indicare il bene o i beni acquistati, ma l'elemento più importante è costituito dall'indicazione della data entro cui la merce avrebbe dovuto essere consegnata. Tale passaggio è necessario per tutelare il proprio diritto!

La formula da utilizzare, può essere di questo tipo: "la merce dovrà essere consegnata entro e non oltre la data del... . La mancata consegna nel termine indicato determinerà la risoluzione del contratto per inadempimento".

Altra raccomandazione: la tentazione di indicare un termine nell'immediato è sicuramente forte ma rischia di essere controproducente.

Occorre evitare che il venditore possa eccepire di non aver potuto adempiere perché il termine rendeva la prestazione impossibile!

Il consiglio è, quindi, quello di dare 15 giorni di tempo.

Se la merce arriva... *bene!*

Se la merce non arriva sarà necessario inviare la **seconda** [pec o lettera raccomandata a/r di diffida](#), sempre

indirizzata alla sede legale, in cui si comunicherà la formale disdetta per inadempimento del venditore utilizzando una formula del genere: *“non avendo consegnato la merce nel successivo termine indicato, con la presente comunico formale disdetta determinata dal Vostro inadempimento”*.

Questa lettera deve essere inviata il giorno, o nei giorni successivi, alla scadenza del termine. Una doverosa precisazione: prima si invia meglio è.

La disdetta sarà efficace solo dopo l'invio di questa comunicazione.

Il che comporta che se la merce arriva, anche oltre il termine indicato, prima dell'invio della disdetta questa merce dovrà essere accettata.

Una volta inviata la disdetta, si potrà, sempre a mezzo [pec o raccomandata a/r di diffida](#) (sarebbe la **terza** comunicazione) richiedere di annullare il contratto per inadempimento del venditore e conseguentemente chiedere il rimborso del prezzo.

Altra strada percorribile, se la merce riveste particolare interesse, è quella, sempre con i soliti strumenti, di continuare a richiedere la consegna della merce esigendo, tuttavia, il risarcimento del danno subito a causa della spedizione tardiva.

Sebbene superfluo si precisa che in questo caso non deve essere inviata alcuna disdetta!

Cosa fare se il venditore rifiuta il rimborso?

Occorre ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

Il ricorso all'Autorità Giudiziaria può essere **duplice**.

Agire in giudizio, dopo aver esperito la procedura di negoziazione assistita, per ottenere il rimborso del prezzo ed il risarcimento del danno ed anche denunciare, entro e non oltre 90 giorni dal pagamento, l'accaduto.

Da ultimo si ricorda che i siti delle aste online non sono responsabili di quanto accade con le transazioni e che le richieste vanno rivolte direttamente al venditore anche se l'acquisto è stato effettuato tramite una specifica piattaforma.

[Qui un modello di raccomandata A/R o pec per la messa in mora/diffida](#)