

3 dicembre 2018 13:22

Consumatori e acquisti per Natale. Come cercare di essere soddisfatti e garantiti

di [Redazione](#)



In pieni “colpi di coda” di Black Friday e Cyber Monday (sono pochi i commercianti che riescono ad inventarsi altre gabelle per indurre all’acquisto), stiamo comunque marciando compatti verso gli acquisti per Natale. Qualcuno ci ha già pensato nella “orgia” di fine novembre, ma crediamo siano pochini. Ora la domanda più frequente è: cosa regalo alla Camilla? Chissà se il figlio di mio fratello Luca ha già questo giocattolo o meno... E così via. Provocando anche non poche ansie e preoccupazioni di fare la solita figura di un dono che poi, poco gradito, viene riciclato o “messo nel dimenticatoio”.

Storie di ordinaria vita di ordinari consumatori che, volenti o nolenti, vengono assorbiti in questo vortice del consumo che - non ce ne voglia nessuno – è spesso fine a se stesso. Fior fiore di trattati e analisi sociologiche, psicologiche e antropologiche ci sono a conforto e, auspicando che ognuno rifletta su una celebre frase di Charles Bukowsky (*“È Natale da fine ottobre. Le lucette si accendono sempre prima, mentre le persone sono sempre più intermittenti. Io vorrei un dicembre a luci spente e con le persone accese”*), **stiliamo un piccolo manuale per la riduzione del danno**, ché ogni consumatore ne faccia tesoro. E comunque ricordando che se non si riesce a trovare quel che si pensa possa essere un buon regalo, donare dei soldi, che poi il fortunato ne faccia l’uso che crede, è tutt’altro che “rozzo”... del resto, i soldi sono stati inventati proprio per questo...

Il manuale

1 – I prezzi scontati si trovano sempre. Non c’è “occasione speciale” che tenga rispetto alla nostra voglia di risparmiare e alla voglia dei commercianti di vendere. Quindi, fatte le proprie scelte o magari solo “gironzolando” in Rete o nei centri commerciali o nei centri storici per capire cosa ci possa offrire il mercato rispetto ad una nostra vaga idea di regalo per qualcuno, è bene mai fermarsi al primo interesse; è altamente probabile che se ne troveranno migliori e/o più economici e, male che vada, si può sempre tornare indietro.

2 – Il mercato è globale, ma non è così per i diritti del consumatore. A parte i negozi fisici, l’online è bene considerarlo solo a livello italiano e/o europeo. In questo ultimo caso, pur essendo sempre un po’ più complicato farsi valere, le norme, anche se “giovani”, ci sono. Norme che invece sono assenti al di fuori dell’Unione Europea, e quindi ci si può basare solo sulla onestà e disponibilità del commerciante.

3 – Il mercato globale ci consente di essere molto aggiornati rispetto a qualità e innovazione di ciò che ci può interessare. Quindi, nonostante le accattivanti avance pubblicitarie che ci possono far credere di trovarci davanti al meglio del meglio che il mercato possa offrire... è pur sempre pubblicità e non realtà. Quest’ultima, compatibilmente con la nostra voglia e fatica di cercare, potrà esser tale solo dopo aver accertato, confrontato e valutato. Questo tipo di valutazione è importante soprattutto per i prodotti con caratteri tecnologici.

Fatte queste premesse di “approccio”, passiamo al momento in cui si procede all’acquisto:

4 – Condizioni di acquisto. Molti negozi offrono possibilità di cambio della merce con proprie tempistiche e modalità, ma è bene ricordare che per legge la si può solo restituire, quando si acquista fuori degli esercizi commerciali fisici, entro 14 giorni dall’acquisto e/o da quando questa merce ci è arrivata a casa (diritto di recesso o ripensamento: restituzione con spese di spedizione a carico dell’acquirente). Inoltre, se il prodotto o il servizio acquistato hanno un difetto di conformità (non è come avrebbe dovuto essere – difformità rispetto a descrizione, pubblicità, etichetta) o di produzione (difetto materiale), il commerciante è tenuto a sostituzione o rimborso (spese di spedizione a carico del commerciante); questo entro due anni dall’acquisto. Infine, è bene verificare se il prezzo indicato include IVA e costi di spedizione, in quanto ciò potrebbe aumentare in modo significativo il costo finale e ridimensionare gli sconti.

5. Acquisti online - Affidabilità del negozio. L’acquisto nei siti più conosciuti di solito offre sufficienti garanzie per sapere con certezza che il nostro acquisto è sicuro. Tuttavia, poiché molti altri siti Web sono presenti con offerte in

questo periodo, è consigliabile verificare che il negozio sia reale per evitare fregature: controllare le varie opinioni sui social e l'esistenza dell'azienda sul registro delle imprese (<http://www.registroimprese.it/home>). Inoltre, per prevenire fregature o furto dei propri dati, è importante controllare che la pagina dove si fanno i pagamenti sia crittografata (di solito c'è il disegno di un lucchetto). Quasi sempre, le aziende installano cookie sul computer del navigatore e quindi sanno che lo stesso ha già visto un prodotto, per cui inviano notifiche per avvisare di acquistarlo perché sta per scadere o perché sta per aumentare il prezzo. Una volta individuato ciò che si desidera acquistare, è bene, usando la modalità di navigazione in incognito, verificare sullo stesso sito se vi sono variazioni di prezzo rispetto a quanto ci viene offerto con questi messaggi.

6 – Acquisti a rate. Se il regalo fosse economicamente impegnativo, questo tipo di pagamento non è da disdegnare. I commercianti hanno quasi sempre le loro convenzioni con istituti di credito, per cui occorre valutare, per la convenienza, rispetto alle condizioni che ci vengono offerte dalla nostra banca. Comprare a rate non fa venire meno tutti gli altri diritti (recesso e conformità, per esempio).

7 – Regali non graditi. E' bene ricordare che esiste un florido mercato, in Internet e non solo, di riciclaggio dei regali. Le offerte sono diverse: da specifiche associazioni cittadine che sistematicamente organizzano mercatini ad hoc, ai più diffusi mercatini virtuali.

A seguire alcuni link sulle schede pratiche che abbiamo preparato alla bisogna:

E-commerce : un vademecum (http://sosonline.aduc.it/scheda/commerce+vademecum_22998.php)

Diritto di recesso (http://sosonline.aduc.it/scheda/sul+diritto+recesso+ho+appena+fatto+acquisto+ma+ci_9652.php)

Televendite, vendite a domicilio, multilevel marketing: le regole

(http://sosonline.aduc.it/scheda/televendite+vendite+domicilio+multilevel+marketing_17005.php)

La garanzia dei prodotti a due anni a carico del venditore

(http://sosonline.aduc.it/scheda/garanzia+dei+prodotti+due+anni+carico+del+venditore_14358.php)

Compravendita beni: diritti, doveri, vizi e garanzie

(http://sosonline.aduc.it/scheda/compravendita+beni+diritti+doveri+vizi+garanzie_15811.php)

Il credito al consumo (finanziamenti, carte revolving, etc.): le regole

(http://sosonline.aduc.it/scheda/credito+al+consumo+finanziamenti+carte+revolving_13441.php)

Caparra, acconto e penale (http://sosonline.aduc.it/scheda/caparra+acconto+penale_15674.php)

Le clausole vessatorie (http://sosonline.aduc.it/scheda/clausole+vessatorie_15302.php)

Pubblicità e pratiche commerciali scorrette, ingannevoli, aggressive: norme e segnalazioni

(http://sosonline.aduc.it/scheda/pubblicita+pratiche+commerciali+scorrette_12625.php)

Garanzie sui beni usati (http://sosonline.aduc.it/scheda/garanzie+sui+beni+usati_10010.php)

Etichette: abbigliamento, calzature, cosmetici, detersivi

(http://sosonline.aduc.it/scheda/etichette+abbigliamento+calzature+cosmetici_17041.php)

Giocattoli: etichette e requisiti di sicurezza

(http://sosonline.aduc.it/scheda/giocattoli+etichette+requisiti+sicurezza_17195.php)

[Acquisti ONLINE in ambito europeo, le conciliazioni ODR per risolvere le controversie](#)

[Controversie con soggetti UE \(non italiani\): il procedimento europeo per cause di modesta entità](#)