

Problemi con le spedizioni, pacchi dispersi o danneggiati? Ecco come fare

Descrizione

default watermark

(Adnkronos) â??
Ritardi nella consegna, pacchi dispersi e spedizioni che non arrivano a destinazione. E quando cerchiamo assistenza, i call center di poste e corrieri non ci danno risposte utili. Questi sono i reclami che piÃ¹ spesso arrivano agli sportelli di Unione nazionale consumatori (Unc) sui pacchi che si spediscono e sui prodotti che si acquistano online. I consumatori che comprano online aumentano sempre di piÃ¹, ma allo stesso tempo registriamo un livello sempre piÃ¹ basso nei servizi di consegna. Quando affidiamo un pacco a un corriere i disservizi che possiamo incontrare sono principalmente tre: smarrimento del pacco, ritardi nella consegna, danneggiamento durante il trasporto.

Ecco dunque i suggerimenti per gestire i problemi piÃ¹ segnalati dai consumatori allo Sportello poste e Corrieri dellâ??Unc. Cosa fare se il corriere perde il mio pacco? Se abbiamo acquistato un prodotto da un e-commerce e questo Ã¨ andato perso durante la consegna, la responsabilitÃ Ã¨ del venditore. Per chiedere il rimborso o la sostituzione dovremmo rivolgerci direttamente a lui. Se invece abbiamo spedito noi un pacco, dobbiamo contattare il corriere e fare un reclamo. Ogni corriere ha policy diverse sui rimborsi, ma in qualsiasi caso abbiamo bisogno di alcuni dati in caso di pacco smarrito: il tracking number, il numero identificativo della spedizione; la descrizione del pacco ed eventualmente del contenuto; i dati di mittente e destinatario.

Generalmente tutte le societÃ di spedizione consentono di compilare online il modulo di reclamo, ma si puÃ² andare anche nei loro uffici di persona o provare a sentire al telefono il loro servizio clienti. Ecco quindi qualche consiglio per tutelarci quando spediamo un pacco tramite poste o corriere: imballiamo adeguatamente il prodotto, conserviamo la ricevuta di spedizione e il numero di tracking, valutiamo lâ??opportunitÃ di un assicurare la spedizione, documentiamo il contenuto del pacco con foto, teniamo traccia del valore del contenuto con scontrini e fatture, controlliamo sempre la Carta dei servizi del corriere, dove dovremmo trovare gli indennizzi previsti. Se la societÃ di spedizione o il venditore non ci rispondono, o non rispondano in modo soddisfacente al reclamo, possiamo attivare una procedura di conciliazione con Unc.

Se abbiamo acquistato un prodotto online il venditore Ã¨ obbligato a consegnarlo senza ritardo ingiustificato entro massimo 30 giorni dalla data di conclusione del contratto, come stabilito dallâ??art. 61 del Codice del Consumo. Se non lo fa, il consumatore puÃ² chiedere la consegna entro un termine supplementare. Se anche questâ??ultimo scade senza che il prodotto sia stato consegnato, puÃ² risolvere il contratto ed eventualmente chiedere un risarcimento danni. Il consumatore non Ã¨ comunque obbligato a concedere piÃ¹ tempo al venditore e puÃ² fare reclamo, a meno che non desideri ancora la consegna. In quel caso il consiglio dellâ??Unc Ã¨ scrivere al venditore, meglio se con una pec o raccomandata con ricevuta di ritorno, intimando la consegna â??entro e non oltre cinque giorni dal ricevimentoâ?? e annunciando che in caso contrario adiremo le vie legali.

Se il pacco lâ??abbiamo spedito noi, sia che abbiamo venduto un prodotto su un market-place che se stiamo spedendo un pacco ad un familiare o un amico, possiamo controllare la Carta dei servizi del corriere, in cui dovrebbero essere specificati i possibili indennizzi. In entrambi i casi, teniamo sempre sotto controllo il tracking number della spedizione.

Per Poste Italiane, lâ??ammontare del rimborso o lâ??entitÃ del ritardo sono molto variabili a seconda che sia un pacco ordinario nazionale, previsto dalla Carta del servizio postale universale, o altri tipi di prodotti postali. Eâ?? possibile anche iniziare una procedura di conciliazione con lâ??aiuto di Unc per i disservizi con Poste Italiane o altri corrieri come Tnt (Fedex), UPS, GLS, DHL, Inpost.

default watermark

Quando riceviamo un pacco danneggiato, dobbiamo rivolgerci al venditore. Eâ?? sempre lui, secondo il Codice del consumo, il responsabile dei problemi relativi allâ??ordine fino al momento in cui il consumatore non ne entra materialmente in possesso, anche in caso di danno arrecato dal corriere durante il trasporto. Lâ??unica eccezione si verifica nel momento in cui sia stato il cliente a scegliere il corriere. In questo caso la responsabilitÃ Ã¨ sua, a meno che la scelta del corriere non fosse una possibilitÃ data dal venditore.

Se il pacco lâ??abbiamo spedito noi, come venditori o nel caso di una consegna personale, possiamo controllare la Carta dei servizi del corriere anche nel caso di danneggiamenti. Anche per questo tipo di disservizio, il consumatore puÃ² iniziare una procedura di conciliazione attraverso i nostri esperti di Unione nazionale consumatori, con Poste Italiane e altri corrieri come Tnt (Fedex), Ups, Gls, Dhl, Inpost. Nel caso di Poste, ad esempio, la controversia in conciliazione viene decisa nelle ipotesi di ritardi, perdita, danneggiamento totale o parziale, in cui emerga un danno economico accertato, derivante da un provato disservizio di Poste.

Per scongiurare lâ??ipotesi che il pacco arrivi danneggiato a destinazione cerchiamo di scegliere un corriere affidabile e monitorare il tracking della spedizione, ma se questo non bastasse possiamo presentare reclamo scritto al corriere, documentando il valore del contenuto (per esempio con scontrini o fatture) e fotografare il pacco prima della spedizione e alla consegna. Se possibile, apriamo il pacco davanti al corriere per segnalare eventuali danni allâ??imballaggio o al contenuto. Valutiamo anche lâ??opportunitÃ di unâ??assicurazione.

Abbiamo 14 giorni per recedere dal contratto, che scattano, secondo lâ??articolo 52 del Codice del consumo, dal giorno in cui acquisiamo il possesso fisico del bene, cioÃ¨ dal giorno della consegna. Per

rivendicare il diritto di recesso devono esserci almeno due condizioni: lâ??acquisto deve essere di consumo, cioÃ¨ effettuato da un consumatore che compra da un venditore professionale. Sono esclusi i contratti tra privati o quelli tra imprese; lâ??acquisto deve essere fatto online o a distanza: ad esempio per telefono, televendita o sulla pubblica via.

Ci sono alcuni casi, perÃ², in cui non abbiamo diritto al reso. Eccone alcuni: servizi, se giÃ eseguiti prima del termine per il reso; beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente; beni sigillati che non possono essere restituiti per motivi igienici o di salute; lavori urgenti di riparazione o manutenzione presso lâ??abitazione del consumatore; video o software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna; giornali, periodici e riviste; contratti turistici, di trasporto o autonoleggio; prodotti fatti su misura o personalizzati.

Facciamo molta attenzione ai beni personalizzati: capita che il venditore offra una personalizzazione gratuita (per esempio lâ??incisione delle iniziali) proprio per non concedere il diritto di reso. Diverso il caso di prodotti difettosi, per quelli valgono le norme sulla garanzia, quindi abbiamo sempre 2 anni di tempo per contestare il difetto e chiedere la riparazione o la sostituzione.

default watermark

â??

economia

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione
Aprile 28, 2026
Autore
redazione