22 gennaio 2011 0:00

Spese di reso per merce difettosa: a carico di chi?

Buongiorno,
potreste per cortesia indicarmi se esiste una normativa (e quale) in merito alle spese di reso per merce difettosa? Questo solo per sapermi regolare se in futuro dovessero ri-verificarsi casi analoghi, che Vi espongo per contestualizzare il perché di tale richiesta.
Ho fatto un ordine di libri on line da IBS, ci sono stati dei disguidi per cui mi hanno inviato un libro fallato, con tanto di bollo rosso in evidenza, addebitato al prezzo dei “buoni”.
Le loro note di consegna specificano espressamente che "Le spese di spedizione della merce restituita sono a carico del cliente" e prevedono in calce, fra le cause di reso da indicare, il codice per ““Articolo non conforme a quanto ordinato”. Dal che si dedurrebbe che anche laddove l’errore sia loro, il costo sia comunque a carico del cliente (e motivo per cui già in passato mi ero rassegnata a tenermi due libri con la sovracopertina rovinata).
A seguito di varie contestazioni, e SOLO dopo che avevo pubblicato il motivo del mio scontento su un sito di opinioni (ma può essere una coincidenza), mi hanno scritto dicendo che è loro prassi inviare un corriere per il recupero dei libri danneggiati, (cosa che ribadisco non risultare in nessuna delle loro clausole pubblicate e cosa che non hanno MAI specificato nelle mail intercorse precedentemente e che conservo diligentemente) e ovviamente chiedevano la rimozione dell’opinione negativa.
Il tutto si è svolto nell’arco di una decina di giorni, il corriere è arrivato, il rimborso è avvenuto; e la faccenda si è conclusa convenientemente per tutti.
Da una parte mi pare strano pensare che non ci sia una norma che appunto stabilisca chiaramente che il consumatore non ci deve rimettere se sbaglia il fornitore, per cui la cosa sia solo una cortese prassi aziendale, dall’altra mi pare altrettanto strano che, se esiste questa norma, l’azienda non ne faccia menzione, inducendo così molti consumatori a desistere, proprio come avvenuto in precedenza per me. (E sarò pure scema che poi ho fatto un altro ordine, direte Voi...)
Mi fareste veramente cosa gradita se poteste rispondermi.
Ringrazio e porgo cordiali saluti.
Silvia, da Provincia Di Alessandria

Risposta:
in casi come il suo la legge prevede che le spese siano tutte a carico del venditore. Evidentemente ci ha provato e, di fronte al pericolo di essere scoperto, ha fatto finta di fare il gentile concedendole quello che gia' la legge prevede. Qui la nostra scheda pratica sulla garanzia legale:
http://sosonline.aduc.it/scheda/garanzia+dei+prodotti+due+anni+carico+venditore_14358.php