

Diritto di recesso di 14 giorni, quando restituire un prodotto ha risvolti “thriller”

venerdì 29 novembre 2019

In molti comprano online ma in pochi sanno che hanno 14 giorni per ripensarci. Un video spiega in chiave “thriller” il diritto di recesso

Tra BlackFriday e liste di Natale, le occasioni per fare acquisti in questo periodo dell'anno non mancano e sempre di più questo avviene online. Ma cosa accade quando il prodotto arriva e per diverse ragioni si rende necessario restituirlo? I dubbi dei consumatori italiani sono ancora molti se poco più della metà di loro (58%) è consapevole che esiste un periodo di 14 giorni per avere un ripensamento e recedere dall'acquisto. Dato che mostra un disavanzo di 9 punti rispetto al resto dei cittadini europei. (fonte dati: Consumers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection – 2016 – Pag 38) Un video per saperne di più. Per questo la Commissione europea – attraverso la Direzione generale della giustizia e dei consumatori e in partnership con Altroconsumo – ha deciso di dedicare un video al tema del diritto di recesso in 14 giorni, per parlare in modo particolare a chi più frequentemente si avvale dell'e-commerce: i giovani. Dal sapore “comic-thriller”, il cortometraggio “14 giorni” racconta infatti le vicissitudini di una ragazza che acquista, senza troppa consapevolezza, un prodotto online per poi essere colta dal dubbio di volerlo, e soprattutto di poterlo restituire. A spiegarle i suoi diritti sono alcuni personaggi che a sorpresa appaiono in casa sua, interpretati da alcuni nomi noti nel mondo dei social network: Giacomo Lucarini (@lucarinigiaco), Giulia Torelli (@rockandfiocco), Andrea Galeazzi (@andrea_galeazzi) e Imen Boulahrajane (@imenjane), oltre all'attrice Alessandra Scarci (@alessandrascarci). Alcuni dati sul diritto di recesso. Nel 2017 il 34% dei ragazzi tra i 16 e i 24 anni e il 33% tra i 25 e i 34enni hanno acquistato beni e servizi online. Nella loro esperienza di acquisto il 32% dei 16-24enni e il 28% dei 25-34enni hanno incontrato qualche tipo di problema, dai tempi di consegna più lunghi rispetto al previsto (rispettivamente 19% e 25%), a prodotti arrivati danneggiati (7% e 4%), alla difficoltà nel reperire informazioni sui propri diritti come consumatori per il 5% dei ragazzi di tutte le età. (fonte dati: Eurostat) “Nel corso del 2019 abbiamo gestito 2.800 casi di reclami relativi all'acquisto di beni e servizi e al diritto di recesso e ripensamento, si tratta del 24% dei reclami che riceviamo complessivamente ogni anno – spiega Ivo Tarantino, Responsabile Relazioni Esterne Altroconsumo – Un dato che dimostra l'importanza e l'utilità concreta di progetti come questo che vogliono sensibilizzare e informare i consumatori, soprattutto i più giovani, riguardo i diritti che è possibile esercitare in caso di problemi.” La campagna “You're Right” Il diritto di recesso di 14 giorni è solo uno dei diritti al centro della campagna “You're Right – È un tuo diritto” in Italia, che mira a informare ogni cittadino europeo sugli strumenti a disposizione per far valere i propri diritti quando ci si imbatte in qualche problema. La campagna “You're right” è online sul sito dedicato della Commissione europea e può essere seguita sui social network attraverso l'hashtag #yourEUright che riunisce e amplifica i contenuti diffusi nei 10 Paesi coinvolti nel progetto. Fonte: HelpConsumatori