

Acquisti online, rimborso e reso: cos'è il diritto di recesso e cosa tenere a mente

Entro quando si può restituire un prodotto comprato su Internet? Le spese di restituzione chi le deve sostenere? Ecco cosa prevede la legge italiana

(Fonte: <https://www.corriere.it/> 19 novembre 2025)



Con la **settimana del Black Friday** ormai iniziata (dal 20 al 30 novembre, con il 1° dicembre dedicata al **Cyber Monday**), è tempo di acquisti online. Cosa succede se dopo aver già pagato, e ricevuto, un prodotto si decide di rispedirlo indietro? Entro quando si può fare? Si ha **diritto al rimborso?** La legge italiana - in conformità con quella europea - tutela il consumatore sotto questo punto di vista, sancendo un diritto al recesso dal contratto online (e al rimborso) piuttosto forte. Ecco tutte le regole da tenere a mente.

Entro quando si può rispedire indietro un prodotto?

La regola generale è che, **entro 14 giorni di calendario** - quindi contando anche i festivi - dalla **data di consegna** di un prodotto acquistato a distanza (quindi online, ma anche al telefono), è sempre possibile esercitare il diritto di recesso. Entro questa finestra temporale si ha anche diritto al rimborso completo del prezzo pagato. A stabilirlo è il **Codice del Consumo**, agli articoli 52 e seguenti. Se con un unico acquisto si sono ordinati più prodotti, che vengono però spediti separatamente, le due settimane decorrono dall'arrivo dell'ultimo prodotto.

Entro quando si deve ricevere il rimborso?

La finestra di tempo entro cui il venditore deve rimborsare il prodotto reso è la stessa in cui esercitare il diritto di recesso: **14 giorni**, tendenzialmente a decorrere da quando il venditore ha appreso della volontà di recedere.

Serve una motivazione specifica per esercitare il diritto di reso?

Una delle tutele maggiori per il consumatore è il fatto che **la normativa non lo obbliga a fornire alcuna motivazione specifica** per la sua scelta di esercitare il diritto di recesso: si tratta quindi di una sorta di diritto a cambiare idea. Anche perché le regole che valgono nei casi di prodotti difettosi sono ancora diverse, solitamente entro i canonici due anni di garanzia (salvo sia espresso diversamente).

Come faccio a comunicare la mia intenzione di recedere?

Non c'è un unico modo per dichiarare la propria intenzione di recedere dal contratto di acquisto online. Bisogna infatti vedere caso per caso quale sia il metodo indicato dal venditore del prodotto. Solitamente si tratta comunque di mail oppure della compilazione di un modulo di reclamo già preparato.

Chi paga le spese di restituzione?

Anche sul fronte delle spese di restituzione il consumatore è ben tutelato. In linea di massima gli verranno **compensate insieme al rimborso**, mentre dovrà sostenerle solo nel caso in cui ciò sia espressamente previsto nelle informazioni sul contratto fornite dal venditore.

Per quali prodotti non è garantito il recesso

Esiste tutta una serie di eccezioni al diritto di recesso, cioè di tipologie di beni per cui le regole generali non valgono. Tra queste, si possono menzionare, citando il Codice del Consumo:

1. la fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;
2. la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
3. la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
4. la fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna;
5. la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, insindibilmente mescolati con altri beni;
6. la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;

7. la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni.

Per scegliere ancora

[Prime Day e sostenibilità: una corsa allo shopping che costa \(più di quanto pensiamo\)](#)

[Saldi online, ma sicuri: come difendersi dalle truffe digitali durante le offerte di stagione](#)

[Amazon Prime, tutto quello che c'è da sapere: come funziona, cosa include e perché \(forse\) non fa per tutti](#)

[Estate fa rima con «blackout»: come organizzarsi per prevenire danni agli elettrodomestici](#)

[Saldi su smartphone, TV, elettrodomestici: come funzionano e come cogliere le occasioni migliori](#)