



hamboorg.city

---

## Protezione dei consumatori — Widerrufsrecht, Gewährleistung e i tuoi diritti

14 giorni di diritto di recesso per acquisti online, 2 anni di garanzia legale, centri di protezione dei consumatori e organismi di risoluzione delle controversie.

**Deutsche Begriffe:** Widerrufsrecht | Gewährleistung | Verbraucherzentrale | Schlichtungsstelle | AGB | Umtausch | Reklamation

---

### Widerrufsrecht — 14 giorni per acquisti online

Se acquisti **online, per telefono o a domicilio**, hai il diritto legale di recesso:

Regole importanti

- **14 giorni** dal ricevimento della merce — senza motivazione
- Si applica a **negozi online, vendite telefoniche, vendite a domicilio**
- **Non in negozio** — nel commercio al dettaglio non c'è diritto legale di recesso (il cambio è una cortesia)
- Il recesso deve essere dichiarato **per iscritto** (e-mail, lettera, modulo di recesso)
- Restituzione entro **14 giorni** dalla dichiarazione di recesso
- **Costi di spedizione:** di solito li sostiene l'acquirente (se previsto nel contratto)
- **Rimborso:** entro **14 giorni** dal ricevimento della merce restituita

Eccezioni al Widerrufsrecht

Non si applica il diritto di recesso per:

- **Merci deperibili** (alimenti, fiori)
- **Prodotti di igiene personale sigillati** (cosmetici, biancheria) — se aperti
- **Prodotti su misura** (abito su misura, gioielli incisi)

- **Giornali e riviste** (singoli numeri)
- **Contenuti digitali** — se il download è iniziato subito e hai acconsentito
- **Viaggi ed eventi** con data fissa

## Gewährleistung — 2 anni per legge

**Gewährleistung** (responsabilità per vizi) è il tuo diritto legale per merci difettose:

Regole di base

- **2 anni** dalla data di acquisto — per merci nuove
- **1 anno** — per merci usate (se previsto nel contratto)
- **Onere della prova:** nei **primi 12 mesi** il venditore deve provare l'assenza del vizio (inversione dell'onere della prova)
- Dal mese 13: devi provare che il vizio era presente fin dall'inizio

I tuoi diritti in caso di vizi (in questo ordine)

- 1. Adempimento supplementare** — riparazione o sostituzione (a tua scelta!)
- 2. Riduzione del prezzo** — sconto se l'adempimento supplementare fallisce
- 3. Scioglimento** — rimborso dopo due tentativi falliti di riparazione
- 4. Risarcimento danni** — se il venditore è responsabile

**Importante: Il venditore** è il tuo contatto — non il produttore. Rivolgiti sempre al commerciante presso il quale hai acquistato.

Gewährleistung vs. Garanzia

	Gewährleistung	Garanzia
<b>Base</b>	Legge (BGB)	Volontaria (produttore)
<b>Durata</b>	2 anni	Variabile (1-5 anni)
<b>Contatto</b>	Venditore	Produttore
<b>Ambito</b>	Vizi al momento dell'acquisto	Secondo i termini di garanzia

**Verbraucherzentrale** — il tuo centro di assistenza

**Verbraucherzentrale** è un centro di consulenza indipendente per i consumatori. Ogni Stato federale ha il suo centro.

### Servizi

- **Consulenza** su contratti, reclami, truffe
- **Consulenza legale** (circa 30 € per consulenza telefonica)
- **Lettere modello** — gratuite sul sito
- **Diffide** contro aziende disoneste
- **Consulenza energetica**, consulenza finanziaria, consulenza nutrizionale

### Contatti

- **Sito web:** [verbraucherzentrale.de](http://verbraucherzentrale.de)
- **Consulenza telefonica:** varia per Stato, circa 1,50 €/min o tariffa fissa
- **Consulenza in loco:** in molte città, prenota online

## Schlichtungsstellen — soluzione stragiudiziale

Prima di intentare una causa, puoi rivolgerti a una **Schlichtungsstelle**:

- **Centro generale di risoluzione delle controversie per i consumatori** ([vsbinfo.de](http://vsbinfo.de))
- **Centro di mediazione per l'energia** — in caso di controversie con fornitori di energia/gas
- **Ombudsman bancario** — in caso di problemi con la banca
- **Centro di mediazione telecomunicazioni** (Agenzia federale per le reti) — in caso di problemi con telefonia mobile/Internet
- **söp (Centro di mediazione trasporti pubblici)** — risarcimenti treni e voli

### Vantaggi della mediazione

- **Gratuita** per i consumatori (nella maggior parte dei casi)
- **Più veloce** dei procedimenti giudiziari (circa 90 giorni)
- **Non vincolante** — puoi rifiutare il risultato e intentare comunque una causa

AGB — leggi le condizioni generali

**Condizioni generali (AGB) non devono svantarti in modo iniquo.** Non sono valide, ad esempio:

- Esclusione di Gewährleistung per merci nuove
- Termini di reclamo ingiustificatamente brevi
- Costi nascosti

**In caso di dubbio:** puoi ignorare le clausole non valide — si applica la legge.

--- Aggiornamento: marzo 2026. Tutte le informazioni senza garanzia.