

**Newspaper metadata:**

Source: Dday.it  
Country: Italy  
Media: Internet

Author: Massimiliano Di Marco  
Date: 2019/02/12  
Pages: -

**Media Evaluation:**

Readership: 730.151  
Ave € 2.147,96  
Pages Occuped 1.0

Web source: <https://www.dday.it/redazione/29376/ritiro-raee-usato-online>

## Acquisti online e ritiro **RAEE**: promosse MediaWorld, Trony e Unieuro. Amazon deve fare meglio



Il ritiro del vecchio elettrodomestico come viene gestito quando si acquista online? Tanti risultati positivi, con un grande giocatore in difetto: Amazon.

[Tweet](#)

Smaltire correttamente un **RAEE**, i prodotti elettronici a fine vita, è un processo molto critico e, soprattutto, indispensabile perché produciamo tantissimi rifiuti elettronici che se gettati nell'indifferenziata, finirebbero semplicemente in discarica, con danni per l'ambiente ingenti. Per tale motivo, la legge prevede l'obbligo di ritiro dei **RAEE**, il cosiddetto "uno contro uno": all'acquisto di un prodotto elettronico (una lavatrice o un notebook, per esempio), il rivenditore è tenuto a ritirare, contestualmente alla consegna del nuovo prodotto, il vecchio apparecchio gratuitamente. In questo modo, il vecchio prodotto dismesso viene inviato alla corretta filiera di trattamento e riciclo del **RAEE**.

Tale ritiro diventa ancora più rilevante **nel caso vengano acquistati elettrodomestici ingombranti** (lavastoviglie, asciugatrici, condizionatori portatili, etc): se un piccolo apparecchio può essere facilmente conferito dall'utente presso un'isola ecologica del proprio comune (o in negozio contestualmente all'acquisto di uno nuovo), un grande elettrodomestico è molto faticoso da trasportare per un comune cittadino. Ci si aspetterebbe - ora che il ricorso al commercio elettronico è sempre più frequente - che il rivenditore online ritiri una lavatrice o un frigorifero vecchio contestualmente alla consegna di quello nuovo, senza se e senza ma. Ciò invece non avviene sempre, o per lo meno, non avviene nello stesso momento. Immaginare, però, di tenere un grande elettrodomestico in un angolo della casa per molti giorni, in attesa che si presenti un secondo corriere per il ritiro, sembra del tutto irrealistico.

Acquistando elettrodomestici e altri dispositivi elettronici dai portali di e-commerce il ritiro viene fatto subito? L'utente viene facilitato nel corretto smaltimento del suo **RAEE** o la procedura diventa più ostica rispetto all'acquisto in negozio o all'acquisto senza usato?

Abbiamo indagato. E vi anticipiamo il risultato finale: le grandi catene con i negozi fisici stravincono anche nel rispetto delle regole online; gli altri così così.

### MediaWorld, Unieuro e Trony promossi

Abbiamo sentito MediaWorld, Trony, Unieuro ed Euronics. Per quanto ciascuno di essi garantisca il ritiro gratuito del **RAEE** con l'acquisto di nuovo prodotto equivalente, non tutti - acquistando online - ritirano il vecchio elettrodomestico contestualmente alla consegna del nuovo prodotto.

Per Trony, nessun problema di sorta. L'unica nota da segnalare è che, come viene specificato, aggiungendo il ritiro del **RAEE** "le tempistiche della consegna, a prescindere dalla modalità selezionata, diventeranno dai 6 ai 9 giorni lavorativi." Nella [pagina dedicata](#), il rivenditore specifica però che "il ritiro del **RAEE** avviene contestualmente alla consegna". Insomma, niente consegna espressa, ma per lo meno la gestione contemporanea è garantita.

Anche MediaWorld, alla prova dei fatti, si è dimostrato ineccepibile: il ritiro del **RAEE**, infatti, **è sempre contestuale** alla consegna dei grandi elettrodomestici, prodotti per il fitness, condizionatori e TV maggiori di 32". Negli altri casi, ovvero i prodotti più piccoli, invece, il ritiro "avverrà entro il termine massimo di 30 giorni dalla data della consegna del nuovo prodotto, previo contatto da parte dell'operatore logistico specializzato". Ma va detto che un piccolo apparecchio può essere più agevolmente tenuto in casa e altrettanto facilmente conferito direttamente dall'utente all'isola ecologica.

**Newspaper metadata:**

Source: Dday.it	Author: Massimiliano Di Marco
Country: Italy	Date: 2019/02/12
Media: Internet	Pages: -

**Media Evaluation:**

Readership:	730.151
Ave	€ 2.147,96
Pages Occuped	1.0

Web source: <https://www.dday.it/redazione/29376/ritiro-raee-usato-online>



Anche Unieuro [offre il ritiro gratuito del RAEE](#) e, come specificato, "*i prodotti verranno ritirati contestualmente nel luogo scelto per la consegna del prodotto nuovo acquistato*". Tentando di acquistare un frigorifero, abbiamo però constatato un'anomalia nel processo d'acquisto: la consegna a domicilio viene sponsorizzata come "gratuita", ma avanzando nell'elaborazione dell'ordine viene aggiunto al carrello un servizio aggiuntivo ma obbligatorio di 45 euro per la spedizione di "prodotti di grandi dimensioni". In questo caso il ritiro del [RAEE](#) non sembra aver alcun ruolo, ma il costo finale risulta più alto di quanto prospettato inizialmente di quei 45 euro. Nel caso di lavatrici o lavastoviglie, invece, la consegna a domicilio di Unieuro è effettivamente gratuita e il ritiro del [RAEE](#) può essere aggiunto spuntando la rispettiva casella ed è contestuale all'acquisto del nuovo.

### **Euronics ed Expert, ritiro contestuale non garantito**

Più difficile inquadrare Euronics. Al momento di spuntare la casella per scegliere il ritiro dell'usato, infatti, il pannello informativo evidenzia che il ritiro del [RAEE](#) "*verrà effettuato dal 10° giorno e comunque entro i 30 giorni dall'avvenuta consegna del prodotto nuovo acquistato*". Il che lascia presumere una "differita" tra la consegna del nuovo e il ritiro dell'usato.

**Newspaper metadata:**

Source: Dday.it Author: Massimiliano Di Marco  
Country: Italy Date: 2019/02/12  
Media: Internet Pages: -

**Media Evaluation:**

Readership: 730.151  
Ave € 2.147,96  
Pages Occupied 1.0

Web source: <https://www.dday.it/redazione/29376/ritiro-raee-usato-online>

## Modalità di ritiro gratuito del RAEE

Come previsto dalla normativa vigente, su Euronics Acquista On Line si effettua il ritiro "uno contro uno" delle apparecchiature elettriche ed elettroniche arrivate a fine vita (cosiddetti RAEE) Il ritiro presuppone l'acquisto on line, da parte del cliente che ne faccia un uso domestico, di un'apparecchiatura nuova di tipo equivalente, all'interno della scheda tecnica del prodotto al momento dell'ordine del prodotto nuovo. Per motivi organizzativi la richiesta del ritiro del RAEE non verrà presa in considerazione se non sarà fatta tramite la sopraccitata operazione. Il ritiro gratuito verrà effettuato solo all'indirizzo di destinazione del prodotto nuovo. Questo sarà contestuale alla consegna per i grandi elettrodomestici ed i grandi schermi tv; verrà effettuato dal 10° giorno e comunque entro i 30 giorni dall'avvenuta consegna per gli altri prodotti nuovi acquistati. In questo periodo il corriere contatterà il cliente telefonicamente per definire la data e la fascia temporale in cui organizzare il ritiro del RAEE. Il trasportatore che ritira il prodotto dovrà compilare una documentazione (Schedario e DDT) con i dati del

Nella pagina dedicata al ritiro del **RAEE**, Euronics sottolinea che "sarà contestuale alla consegna per i grandi elettrodomestici".

Eppure, nella [pagina dedicata](#), il rivenditore fa una premessa riguardante proprio i "grandi elettrodomestici e i grandi schermi TV", **specificando che in questi casi il ritiro dell'usato sia contestuale alla consegna.**

Contattando direttamente Euronics per avere chiarimenti, ci è stato confermato che non viene garantito il ritiro contestuale. Dopo aver selezionato il servizio di ritiro nella pagina di acquisto e aver completato l'ordine, il cliente deve contattare il corriere che si occuperà del ritiro. Tale corriere deve essere abilitato per il trasporto dei rifiuti elettronici; in quanto le operazioni di consegna e il ritiro dell'usato vengono svolte da due corrieri distinti, insomma, **il ritiro dell'usato può non avvenire contestualmente alla consegna del nuovo in quanto dipende dal prodotto acquistato e dalla data di ritiro concordata dal cliente.**

Anche Expert, attraverso la sua piattaforma online, non prevede il ritiro gratuito dell'usato contestualmente alla consegna. In tal senso la politica aziendale, un po' nascosta tra le pieghe delle [condizioni di vendita](#), è chiara: il ritiro del **RAEE** "sarà effettuato dai 15 ai 30 giorni successivi al giorno di consegna del nuovo prodotto". Inoltre, **tale ritiro non sarà fatto al piano dell'abitazione "ma sul piano stradale"**. Oltre al danno la beffa, insomma: il cliente deve aspettare per fare ritirare un **RAEE** (grande o piccolo che sia) e in più deve essere egli stessi a portarlo al piano strada al momento del ritiro.

La richiesta, inoltre, non è automatica. Anche per gli acquisti sul sito online di Expert, "entro un giorno lavorativo dall'effettuazione dell'ordine", deve essere contattato il servizio clienti telefonicamente o tramite l'apposita sezione del sito.

### **Il corriere deve essere abilitato al trasporto dei rifiuti. Ma esserlo è poco più di una formalità**

Il tema del corriere abilitato al trasporto dei rifiuti, sollevato tra l'altro da Euronics, ricorre spesso per giustificare il ritiro differito dalla consegna. Dal punto di vista legale è vero: è necessario che il corriere che ritira sia iscritto all'apposita sezione dell'Albo nazionale gestori ambientali dato che il rifiuto diventa tale nell'istante in cui esce di casa per avviarsi al ciclo di trattamento. Ma nella sostanza, come ci hanno spiegato al Centro di Coordinamento **RAEE**, si tratta di una semplice pratica amministrativa e di un canone di iscrizione pari a 50 euro all'anno. C'è da credere che le società che operano le

**Newspaper metadata:**

Source: Dday.it  
Country: Italy  
Media: Internet

Author: Massimiliano Di Marco  
Date: 2019/02/12  
Pages: -

**Media Evaluation:**

Readership: 730.151  
Ave € 2.147,96  
Pages Occuped 1.0

Web source: <https://www.dday.it/redazione/29376/ritiro-raee-usato-online>

consegne per le grandi insegne siano abilitate a questo tipo di trasporto. E se non lo fossero, costerebbe davvero poca fatica e denaro diventarlo.

**Amazon rimandata: ritiro **RAEE** entro 15 giorni lavorativi**

Amazon non offre in nessun caso il ritiro contestuale alla consegna; l'utente, infatti, dopo aver ricevuto il nuovo prodotto, deve contattare autonomamente una società terza indicata da Amazon per organizzare il ritiro, che avviene "entro circa 15 giorni lavorativi dalla richiesta", attraverso un [modulo](#) sul sito di una società terza al quale si viene rimandati attraverso [la pagina dedicata ai RAEE](#).

**C.L.R.**  
Consorzio Logistica e R.a.e.e.

**ORDINE DI RITIRO RAEE**

**INSERIMENTO DATI GENERALI**

**N. ordine Amazon:**

**Nome Destinatario:**

**Indirizzo Destinatario:**

**Cap Destinatario:**

**Località Destinatario:**

**Referente:**

**Contatto referente:**

**Indirizzo email referente:**

**Note:**

**TIPOLOGIE DI ARTICOLI DA RITIRARE**

**Tipologia articolo:**

**Categoria:**

**Sottocategoria:**

**Quantità da ritirare:**

[Inserisci](#)

[Fine inserimento ordine](#)

NESSUNA TIPOLOGIA DI ARTICOLO SPECIFICATA

Colpisce che, malgrado Amazon ci abbia abituato a splendide procedure informatiche da un clic o poco più, in questo caso sia necessario compilare del tutto manualmente una form, con tanto di indirizzo e numero ordine, tutti dati che Amazon ha in pancia e non dovrebbe aver alcun problema - nell'ottica di non complicare la vita all'utente - a trasferire direttamente al proprio fornitore terzo.

Ovviamente, Amazon fa riferimento al ritiro dei **RAEE** nel contesto dell'acquisto di un prodotto elettronico venduto da Amazon; per i prodotti elettronici acquistati da venditori terzi che operano tramite il marketplace di Amazon.it, invece, bisogna contattare il singolo venditore per conoscere modalità di ritiro e tempistiche.

Ciò significa che acquistando un condizionatore portatile, una lavatrice o un altro elettrodomestico ingombrante venduto da Amazon.it, **l'utente è costretto a tenersi in casa quello vecchio per diversi giorni, fino a tre settimane**. Non vi è possibilità, infatti, di un ritiro del **RAEE** già alla consegna del nuovo.

Una situazione fastidiosa e che può agevolare, al contrario, la diffusione di pessime abitudini di smaltimento del **RAEE**. L'utente può - se ha un mezzo adeguato - portare il **RAEE** direttamente presso un'isola ecologica vicina alla sua residenza, ma poiché vi è una normativa italiana che si esprime chiaramente sul tema e assegna determinati doveri al rivenditore, **l'utente ha il diritto di avere tale servizio senza ostacoli né costi**. Il fatto, poi, che giunga da una piattaforma tanto grande quanto Amazon.it ci lascia interdetti.

**ePrice, con consegna al piano il ritiro è contestuale. Altrimenti bisogna aspettare**

**Newspaper metadata:**

Source: Dday.it Author: Massimiliano Di Marco  
Country: Italy Date: 2019/02/12  
Media: Internet Pages: -

**Media Evaluation:**

Readership: 730.151  
Ave € 2.147,96  
Pages Occuped 1.0

Web source: <https://www.dday.it/redazione/29376/ritiro-raee-usato-online>

A riguardo, la politica di ePrice è chiara: se per l'elettrodomestico viene scelta la consegna al piano, allora il ritiro è contestuale; nel caso in cui l'utente, invece, preferisca la consegna a bordo strada (più economica), allora il ritiro del **RAEE** avviene entro 30 giorni dalla consegna del nuovo prodotto.

Il servizio di ritiro tramite Installo è attivo in tutta Italia, salvo "alcune zone della Emilia Romagna e del Piemonte ma è una situazione temporanea che dovrebbe essere sistemata entro qualche settimana" fa sapere ePrice. Inoltre ePrice fa notare che anche per altri dispositivi più compatti (come PC o smartphone) il ritiro del **RAEE** avviene entro 30 giorni dalla consegna (in quanto tale prodotto non viene mai consegnato al piano), ma "sono pochissimi quelli che lo richiedono".

### Monclick, la tempistica del ritiro la sceglie l'utente

Infine c'è Monclick, che sul proprio sito ufficiale specifica che entro 24 ore dall'ordine, **l'utente può chiedere il ritiro contestualmente alla consegna oppure in un secondo momento**. Per dovere di cronaca, segnaliamo che prima che chiedessimo chiarimenti a Monclick, la [pagina ufficiale](#) del ritiro segnava che "il ritiro del **RAEE** non avverrà contestualmente alla consegna del prodotto nuovo". Tale specifica lasciava pensare che il ritiro avvenisse sempre "in differita" rispetto alla consegna del nuovo prodotto.

Per esercitare il diritto al ritiro gratuito del rifiuto RAEE, il Cliente dovrà avvalersi della seguente procedura:

Accedere alla propria Area Personale nella Sezione "I tuoi ordini" entro le 24 ore solari successive all'esecuzione di un ordine ed inoltrare richiesta di servizio gratuito di ritiro RAEE, cliccando sull'apposito bottone, e seguire le istruzioni. Ricevuta da Monclick la richiesta di ritiro dei RAEE secondo le modalità appena descritte, il Cliente verrà contattato dal fornitore incaricato del servizio per concordare la data del ritiro, che avverrà entro e non oltre il trentesimo giorno dalla data di evasione dell'ordine del prodotto nuovo. **Si precisa, pertanto, che il ritiro del RAEE non avverrà contestualmente alla consegna del prodotto nuovo.**

Il Cliente si impegna a rendere disponibile il prodotto usato già scollegato dalla rete elettrica e idraulica (acqua e gas) e, in caso di prodotto da incasso, già estratto dal mobile. Per conoscere l'elenco dei prodotti aventi diritto al ritiro gratuito, si rimanda agli allegati I, II, III e IV del Decreto Legislativo 49/2014.

Prima della richiesta di DDay.it a Monclick, la pagina dedicata riportava informazioni che, poi, sono state smentite dal rivenditore.

Solo dopo essere stata contattata da DDay.it, Monclick ha aggiornato il testo della propria pagina di riferimento sul ritiro del **RAEE**. A questo punto, ci viene da pensare che se non avessimo contattato il sito per informazioni, tale pagina avrebbe continuato a proporre informazioni fuorvianti ed evidentemente, considerato quanto ci è stato riferito in seguito, non aggiornate sulla politica della piattaforma.

### C'è ancora da lavorare per far sì che gli utenti godano dei diritti che gli spettano

Nel nostro approfondimento, abbiamo fatto riferimento a quelle che sono grandi realtà che, in Italia, vendono elettrodomestici e prodotti elettronici in generale. Ma online esiste una giungla di "micrositi" che vendono grandi elettrodomestici e **che spesso non garantiscono il ritiro dell'usato contestuale né in differita**: spetta totalmente all'utente far smaltire adeguatamente il proprio usato. Insomma, tali "micrositi" non offrono nessun servizio che, eppure, spetta di diritto al consumatore per "l'uno contro uno".

Il commercio elettronico offre molti vantaggi e ciò è innegabile. Con il passaggio a quote sempre più alte di acquisti online, è **però importante non far arretrare i diritti dei consumatori verso posizioni peggiorative** solo perché - purtroppo - sono proprio i consumatori stessi a non conoscere bene i propri diritti: il rivenditore ha il dovere di ritirare l'usato e portarlo in un centro di smaltimento. Il buon senso dice poi che il ritiro non può che essere contestuale, soprattutto per i grandi elettrodomestici. Chi non lo fa non solo causa un disservizio al proprio cliente, ma - probabilmente - viola la legge in materia. Inoltre, tale (pessima) politica è un catalizzatore delle cattive abitudini ed è uno degli elementi alla base del divario tra immesso sul mercato e ritirato come **RAEE** che ci vede, come Italia, ancora al di sotto dei target europei.