

Ricardo

Domande e risposte legali

1 Carattere vincolante dei contratti conclusi su Ricardo	3
2 Vendite al di fuori della piattaforma di Ricardo	3
3 Sovrapprezzi nella vendita	3
4 Informazioni errate sul prodotto	3
5 Garanzia e assicurazione	4
6 Falsificazioni	5
7 Biglietti per eventi	6
8 Termine per prendere contatto dopo un acquisto/vendita	6
9 Termine di pagamento	6
10 Tempi di consegna, disponibilità	6
11 Problemi con i costi di spedizione	7
12 Dazi doganali e imposta sul valore aggiunto sulle importazioni	7
13 Proprietà intellettuale	8
14 Diritto di recesso	8
15 Minorenni	8
16 Imposte	8
17 Protezione dei dati	9

1 Carattere vincolante dei contratti conclusi su Ricardo

"Ho messo una BMW per 1'000 franchi in Ricardo, le offerte sono state fatte fino a 9'000 franchi. Tuttavia, il veicolo vale molto di più. Devo davvero vendere la macchina per 9'000 franchi?"

→ Sì, le inserzioni e le vendite su Ricardo sono vincolanti per i venditori.

"Ho fatto un'offerta per un sistema musicale per 1'500 franchi per divertimento. Devo davvero pagarlo e comprarlo?"

→ Sì, le offerte su Ricardo sono vincolanti per gli acquirenti. Le "offerte divertenti" non si applicano a Ricardo. In linea di massima siete obbligati a pagare al venditore il prezzo d'acquisto.

"Il mio venditore ha venduto l'articolo altrove. Cosa posso fare?"

→ La vendita su Ricardo è vincolante. Il venditore è generalmente obbligato a consegnare una sostituzione equivalente entro un periodo di tempo ragionevole.

2 Vendite al di fuori della piattaforma di Ricardo

"Un potenziale acquirente mi ha contattato tramite "Domanda & Risposte" e mi ha chiesto se non potevo chiudere la mia inserzione e vendergli la merce ad un prezzo diverso. Va bene?"

→ Le CGC vietano chiaramente tale procedura - quindi voi e l'acquirente rischiate l'esclusione dalla piattaforma. Inoltre, si perde la possibilità di richiedere la protezione del venditore a Ricardo in caso di problemi con l'acquirente.

Finché non è stata fatta alcuna offerta, tuttavia, è sempre ancora possibile acquistare immediatamente l'articolo con il prezzo «Acquista subito»..

3 Sovrapprezzi nella vendita

"Un venditore svizzero può aggiungere l'IVA al prezzo d'acquisto?"

→ No, secondo le Condizioni Generali di Ricardo, il prezzo di vendita delle merci immagazzinate in Svizzera è sempre comprensivo di IVA.

"Un venditore dall'estero può aggiungere l'IVA al prezzo d'acquisto?"

→ I venditori dall'estero devono sempre detrarre l'IVA estera e indicare i prezzi senza IVA.

Chi acquista dall'estero merci che sono chiaramente indicate nell'offerta come spedizione dall'estero deve pagare l'imposta sul valore aggiunto svizzera applicata all'importazione e le eventuali altre tasse (doganali, ecc.) applicate all'importazione.

"Il venditore elenca altri tipi di vendita nella descrizione dell'offerta (ad es. contrassegno o spedizione tramite corriere). Sta facendo pagare un extra per questo. Può farlo?"

→ Sì, a condizione che li dichiari chiaramente nei termini di pagamento "come descritto".

4 Informazioni errate sul prodotto

"Il venditore ha dichiarato qualcosa di diverso nel titolo rispetto alla descrizione dell'offerta. "Cosa succede ora?"

→ In sostanza, il venditore deve consegnare ciò che è più vantaggioso per l'acquirente. Un'eccezione sussiste soltanto se il venditore può dimostrare in modo plausibile che la dichiarazione è stata fatta inavvertitamente ("errore di dichiarazione" secondo il CO).

"Ho fatto una domanda al venditore prima di fare offerte. Ora si scopre che ha risposto in modo errato. Il contratto è ancora valido per me?"

→ I dati del venditore (incl. "Domande e risposte") sono considerate garanzie vincolanti per quanto riguarda l'articolo acquistato. Egli deve far riparare la merce a proprie spese secondo le sue specifiche e consegnare come promesso.

"Ho fatto un'offerta, e ora il venditore ha aggiunto come testo che la merce non è più in vendita perché ha fatto un errore di battitura nell'offerta. E' autorizzato a rifiutare di vendere per tale motivo?"

→ In linea di principio, il venditore è tenuto alla consegna. Un'eccezione esiste solo se il venditore può dimostrare in modo plausibile che ha fornito inavvertitamente le informazioni originali ("errore di dichiarazione" secondo il CO).

"Avrei comprato un prodotto all'asta, ma ho ricevuto solo la confezione. In seguito ho visto che in modo non chiaro era specificato nell'inserzione la vendita della sola confezione. Non lo si vede però a prima vista. Posso rifiutare la vendita?"

→ La vendita di imballaggi puri su Ricardo è consentita solo se dal titolo dell'offerta si evince chiaramente che viene offerto solo l'imballaggio. Determinante è anche la scelta della categoria in cui si colloca un'offerta.

Se un venditore cerca di ingannare i potenziali acquirenti indicando soltanto in caratteri più piccoli in calce all'offerta che si tratta di una confezione, deve essere segnalato al servizio clienti. In questo caso l'acquirente può recedere dall'acquisto.

"Il venditore mi ha mandato un prodotto completamente diverso da quello che ho ordinato. Ora si rifiuta di riconoscerlo e sostiene di avermi mandato il prodotto giusto".

→ Come acquirente, è necessario dimostrare di aver ricevuto il prodotto sbagliato. Pertanto, se possibile, aprire un pacco ricevuto in presenza di un testimone (ad es. un postino).

"Ho accidentalmente commesso un grossolano errore quando ho inserito un prodotto. Temo che qualcuno abbia già fatto un'offerta. Come procedo?"

→ Si prega di contattare il servizio clienti. Questo può rinunciare alle tasse e cancellare l'offerta in caso di errore grave ed evidente.

5 Garanzia e assicurazione

Per **garanzia pei difetti della cosa** (CO 197) s'intende l'obbligo del venditore di assicurarsi che il suo prodotto sia privo di difetti al momento dell'acquisto. In particolare, il venditore risponde dei difetti materiali, vale a dire dei difetti non descritti, che compromettono notevolmente il valore o l'uso dell'oggetto per lo scopo previsto.

Al contrario, la **garanzia** rappresenta un impegno contrattuale volontario del venditore (a volte anche del produttore) a garantire la funzionalità garantita contrattualmente di un prodotto o di parti di esso per un certo periodo di tempo, a condizione che sia stato utilizzato correttamente.

Su Ricardo per garanzia s' intende il diritto fondamentale dell'acquirente di richiedere al venditore di riparare o sostituire un prodotto che si discosta dalla descrizione o è difettoso (o una riduzione di prezzo, se entrambe le parti sono d'accordo).

La regola è:

Al ricevimento della merce difettosa (ad es. difetti materiali non menzionati che erano già presenti al momento dell'acquisto), l'acquirente è tenuto a denunciare al venditore il difetto entro **14 giorni** con un avviso, pena la scadenza della garanzia. Se il venditore rifiuta di riparare o sostituire la merce, l'acquirente può recedere dal contratto (= risoluzione).

Le spese di spedizione per il ritorno sono in tale contesto a carico dell'acquirente.

Sono esclusi dalla garanzia i difetti di cui è responsabile l'acquirente stesso (come rotture, danni da umidità, ecc.). Lo stesso vale per danni di trasporto o difetti di parti soggette a usura.

Se viene specificato un periodo di garanzia, significa che il venditore sarà responsabile anche per i difetti che insorgono successivamente durante il periodo specificato, anche se i difetti non erano visibili al momento della vendita.

.

"Il venditore ha venduto un prodotto e ha annotato nel campo "Garanzia": "Garanzia del produttore di un anno". Il prodotto si è rotto dopo 6 mesi dalla vendita e il produttore ha rifiutato a torto una riparazione gratuita. "Posso pretendere qualcosa dal venditore?"

→ Sì; se il venditore dichiara l'esistenza di una garanzia del produttore, ne è responsabile, vale a dire che deve sostenere i costi di riparazione se il produttore (o l'importatore) non fornisce questo servizio gratuitamente.

"Le merci sono danneggiate durante il trasporto. "Chi è responsabile?"

→ Il venditore non è responsabile di eventuali danni comprovati causati dal trasporto, anche se il venditore ha venduto la merce in garanzia.

Un'eccezione esiste solo se non ha imballato la merce con cura o correttamente e quindi si è verificato un danno.

Per gli invii raccomandati la Posta rimborsa fino a CHF 500.- in caso di smarrimento, danneggiamento o recapito errato.

"Ho comprato un articolo senza garanzia. Al ricevimento della merce, i difetti nascosti diventano evidenti. C'è una garanzia per questi difetti?"

→ Il venditore non è tenuto a porre rimedio a difetti che non influiscono sul funzionamento effettivo di un prodotto (ad es. lievi graffi sulla custodia di un elettrodomestico da cucina usato che non erano visibili nelle foto). Inoltre, non è possibile annullare il contratto (risoluzione).

"Ho comprato un articolo senza garanzia. Al ricevimento della merce, noto difetti di cui il venditore ovviamente era a conoscenza".

→ Nel caso di difetti che hanno un'influenza significativa sulla decisione di acquisto, il venditore deve indicarli nell'offerta o, su richiesta, in "Domande e risposte" e non deve ingannare l'acquirente. Il dolo si verifica quando il venditore nasconde deliberatamente nell'offerta difetti che deve considerare essenziali per l'acquirente (ad esempio, un'auto fotografata in modo tale che un grosso urto non è visibile).

In questo caso, il venditore deve assicurarsi che il bene sia riparato o sostituito.

"I dettagli della garanzia del venditore in un'offerta hanno la precedenza sulle condizioni generali di vendita di Ricardo?"

→ Sì, i dettagli della garanzia del venditore in un'offerta sono vincolanti. Le disposizioni delle CGC di Ricardo si applicano solo nel caso in cui il venditore non abbia indicato diversamente.

Esempio: un venditore scrive nella sua offerta di concedere un diritto di restituzione incondizionato di due settimane per le sue merci. Egli ritiene quindi che le Condizioni Generali di contratto prevedano che egli debba riparare la merce solo in caso di difetti e che la merce non sia difettosa, motivo per cui non la ritira.

In questo caso il venditore deve pertanto concedere il diritto di restituzione incondizionato promesso.

"Il venditore ha dimostrato di aver inviato la merce (Track & Trace), ma il pacco è stato rubato dalla mia cassetta postale. "Chi è responsabile?"

→ Il rischio di furto vi viene trasferito quando la posta viene depositata nella vostra cassetta postale, perché sia il venditore che l'ufficio postale hanno adempiuto al loro compito. Nel caso di invii raccomandati, tuttavia, è responsabile l'ufficio postale o il corrispondente spedizioniere.

6 Falsificazioni

"Ho una bellissima imitazione di una borsa Gucci. Posso fare un'inserzione su Ricardo?"

→ No. La vendita di imitazioni, falsi, copie, repliche, ecc. è una violazione di marchio e non è consentita su Ricardo. La vostra offerta sarà cancellata e sarete avvisati. Si può anche essere tenuti al risarcimento o addirittura essere perseguibili penalmente, anche se non si fa menzione al marchio.

"Ho visto un prodotto che assomiglia molto a un falso."

→ La vendita di falsificazioni non è consentita su Ricardo. Si prega di segnalare le inserzioni riconoscibili come falsificate utilizzando la funzione "Segnala inserzione sospetta" sulla pagina delle inserzioni invece di fare offerte su di esse.

In questo contesto, raccomandiamo la nostra [lista di controllo per sospetta falsificazione](#).

"Ho comprato un prodotto di marca all'asta che si è rivelato essere un prodotto falsificato Come procedo?"

→ Se un prodotto risulta essere falsificato solo dopo l'acquisto, fissate al venditore un termine ragionevole (ad esempio, dieci giorni) per adempiere al suo contratto fornendovi il prodotto di marca promesso (non falsificato).

→ Avete diritto alla [protezione dell'acquirente di ricardo.ch](#) con una perizia scritta del produttore o del negozio specializzato che confermi il sospetto di falsificazione.

"Ho comprato un prodotto di marca dall'estero all'asta. Ora e' bloccato alla dogana perche' e' ovviamente un falso. Come procedo?"

→ Se un prodotto è stato identificato dalla dogana come falso e confiscato, fissare al venditore un termine ragionevole (ad esempio dieci giorni) per adempiere al contratto fornendovi il prodotto di marca promesso (non falsificato). Se non reagisce, procedere come se non avesse consegnato la merce.

Se anche la dogana vi rilascia una fattura, il venditore vi sarà debitore di un sostituto corrispondente, a meno che non facciate un'offerta consapevole per un prodotto falsificato.

7 Biglietti per eventi

"I biglietti possono essere venduti su Ricardo?"

→ Se un biglietto è trasferibile a qualsiasi altra persona (es. biglietti per concerti), la vendita è consentita, anche se il prezzo di vendita alla fine è superiore al prezzo originale del biglietto.

Tuttavia, non possono essere venduti biglietti sui quali sono indicate le persone autorizzate e sui quali è stato contrattualmente vietato il trasferimento.

8 Termine per prendere contatto dopo un acquisto/vendita

Acquirenti e venditori devono mettersi in contatto tra loro entro 7 giorni dall'acquisto/vendita. Spesso il venditore fornisce già i dati necessari per un bonifico bancario nel testo delle e-mail di conferma, che viene considerato un contatto sufficiente.

Se l'acquirente o il venditore non dispone delle informazioni sull'altra parte necessarie per l'adempimento del contratto, l'acquirente o il venditore è tenuto a richiedere quanto necessario almeno due volte via e-mail e una volta per telefono entro 7 giorni dalla conclusione del contratto. Se queste richieste di informazioni non hanno esito positivo entro 7 giorni, la parte richiedente ha il diritto di recedere dal contratto.

9 Termine di pagamento

"Quando è esigibile il prezzo d'acquisto?"

→ Se il venditore non indica diversamente nella sua inserzione, il prezzo di acquisto deve essere pagato entro 14 giorni dal ricevimento delle informazioni di pagamento.

"Ho venduto su Ricardo un prodotto con ritiro da parte dell'acquirente. Ora non viene a ritirare la merce e non ha pagato".

→ L'acquirente è tenuto a ritirare e pagare la merce entro 14 giorni. Se l'acquirente rifiuta il pagamento nonostante un sollecito e un periodo di tempo ragionevole, il venditore può far valere in tribunale il suo diritto al prezzo di acquisto o recedere dal contratto. Inoltre, le spese di chiusura possono essere rimborsate.

10 Tempi di consegna, disponibilità

"Quando deve essere consegnato un articolo se nel descrittivo è indicato "immediatamente disponibile"?"

→ Se è stato concordato il pagamento anticipato e il venditore ha indicato come disponibilità "immediatamente disponibile", il venditore deve consegnare la merce entro 14 giorni dal ricevimento dell'acconto.

"Quando deve essere consegnato un articolo se nell'inserzione è indicato "disponibile entro 5 giorni"?"

→ La disponibilità rappresenta la quantità di tempo di cui il venditore ha bisogno per gestire la merce dopo il ricevimento del pagamento. Il termine di consegna è quindi il periodo di disponibilità depositato di 5 giorni lavorativi più 14 giorni che il venditore ha di norma come tempo per consegnare.

"Ho venduto o acquistato prodotti su Ricardo, ma l'altra parte non mi contatta. Non ho nemmeno un indirizzo o un numero di conto dove posso spedire la merce o trasferire il denaro".

→ Se una delle parti non fornisce all'altra le informazioni necessarie per l'esecuzione del contratto, essa è tenuta, entro 7 giorni dalla conclusione del contratto, a richiederle almeno due volte per e-mail e una volta per telefono. Se queste richieste di informazioni non hanno esito positivo, la parte richiedente ha il diritto di recedere dal contratto dopo 7 giorni dalla conclusione dello stesso.

Il venditore può anche presentare una richiesta di rimborso delle spese di chiusura.

"Ho pagato il prezzo d'acquisto, ma il venditore non consegna."

→ Se il venditore ha indicato come disponibilità "immediatamente disponibile", il venditore deve consegnare la merce entro 14 giorni dal ricevimento dell'acconto. In caso di un periodo di disponibilità più lungo, verranno aggiunti i giorni corrispondenti. Si prega di attendere sempre prima queste scadenze. Se la consegna non viene effettuata in tempo, è possibile procedere come segue:

→ Dopo 20 giorni nel vostro centro utenti "My Ricardo", avete la possibilità di inviare un promemoria al venditore inadempiente una sola volta (Il mio acquisto > Articoli acquistati > Dettagli dell'offerta).

Se la consegna non avviene, inviategli due solleciti per iscritto, fissategli un termine di consegna realistico e specificate che altrimenti reciderete il contratto di acquisto.

Se il venditore rifiuta ancora di consegnare la merce, si hanno le seguenti opzioni:

- Si informa il venditore per iscritto (per e-mail è sufficiente) del recesso dal contratto e si richiede il prezzo di acquisto comprensivo delle spese di consegna.
- È possibile richiedere la protezione dell'acquirente da 30 a 60 giorni dopo la fine dell'offerta.

"Poiché il mio acquirente non ha pagato entro 14 giorni, ho richiesto il rimborso delle spese di chiusura. Posso vendere la merce altrove, ora?"

→ Prima di poter vendere un nuovo articolo, è necessario innanzitutto recedere dal contratto con l'acquirente per iscritto (è sufficiente un' e-mail).

11 Problemi con i costi di spedizione

"Il venditore ha dichiarato costi di spedizione assurdamente elevati nella sua offerta. Devo pagare per questi?"

→ Sì, da un punto di vista legale la vostra offerta è vincolante perché i costi di spedizione sono stati chiaramente indicati. In futuro, si prega di segnalare tali venditori al Servizio Clienti (prima dell'acquisto) in modo che possiamo agire contro di loro.

"Ho comprato diversi articoli da un venditore. Ora addebita le spese di spedizione per ogni articolo. Non è obbligato ad inviare una spedizione collettiva?"

→ No. Se non c'è altra indicazione nell'inserzione, può effettuare una singola spedizione per ogni articolo.

"Il compratore del mio articolo vive all'estero. Posso far pagare più spese di spedizione di quanto indicato nell'offerta?"

→ Sì, salvo diversa indicazione, i dati di spedizione si riferiscono alla spedizione in Svizzera. È possibile richiedere agli acquirenti all'estero le spese di spedizione effettivamente sostenute. Il modo migliore per scegliere il metodo di spedizione (posta A, corriere, ecc.) è discuterne con l'acquirente.

12 Dazi doganali e imposta sul valore aggiunto sulle importazioni

"Ho acquistato un prodotto dall'estero e ho ricevuto una fattura dalla dogana svizzera. Devo pagare per questi?"

→ Nel caso di un venditore con domicilio al di fuori della Svizzera, l'importatore della merce deve pagare i dazi doganali e l'eventuale imposta sul valore aggiunto.

Se dall'inserzione non risulta che la merce sarà consegnata dall'estero (soprattutto se il venditore vive o ha il suo domicilio in Svizzera), il venditore è tenuto al pagamento dei dazi doganali e dell'imposta sul valore aggiunto.

13 Proprietà intellettuale

"Posso usare foto e testi di altre inserzioni nelle mie?"

→ No. È possibile utilizzare solo foto e testi creati o scritti dall'utente stesso.

"Posso usare foto e testi dal sito web del produttore del mio prodotto nelle mie inserzioni?"

→ No. Questo costituisce una violazione del copyright ed è proibito a meno che non si disponga dell'autorizzazione ufficiale di un produttore.

Esiste una piccola eccezione per le liste con le proprietà dei prodotti, in quanto sono spesso pubblicate dai produttori sui loro siti web. È possibile copiare tali elenchi se mostrano solo brevemente le caratteristiche di un prodotto.

"Posso usare un logo di marca del sito web del produttore del mio prodotto per un'inserzione?"

→ No, ma potete fotografare il logo del marchio sul vostro prodotto e includerlo nella vostra inserzione. Potete anche indicare il marchio in caratteri normali e neutri nel testo.

"Un venditore su Ricardo viola i miei diritti di marchio, copyright, design o brevetti. Cosa posso fare?"

→ Ricardo offre il programma [IPCop](#) per questi casi.

→ [Al modulo "Notifica di violazione delle offerte" >>>>](#)

14 Diritto di recesso

"Ho il diritto di recesso sugli acquisti effettuati tramite Ricardo?"

→ No, a differenza dell'Unione europea, in Svizzera non esiste un diritto di recesso per i consumatori e non chiediamo ai venditori di concedere tale diritto. Il diritto di recesso sussiste quindi solo se la merce era (oggettivamente) difettosa e il venditore si rifiuta di eliminare i difetti entro un periodo di tempo ragionevole o di fornire un ricambio.

Il venditore può, tuttavia, ad esempio concedere un diritto di revoca nella sua descrizione del prodotto.

15 Minorenni

"Un adolescente sotto i 18 anni ha comprato qualcosa alla mia asta. Devo consegnargli la merce?"

→ In linea di principio, i minori non hanno il diritto di diventare membri di Ricardo. Tuttavia, se lo fa eludendo le nostre disposizioni, ciò non influisce sul tuo obbligo di venditore.

Solo il minorenne stesso ha la possibilità di recedere dal contratto. Se gli avete consegnato la merce, deve naturalmente anche pagarla o almeno recedere dal contratto e rispedirvi la merce. In tal caso vi rimborseremo anche le spese.

"Mio figlio minorenne ha messo all'asta beni su Ricardo. È tenuto a pagare le tasse a Ricardo?"

→ Sì, almeno fino a quando le tasse erano entro i limiti della paghetta del bambino e il bambino poteva vedere le conseguenze delle sue azioni.

"Mio figlio minorenne ha comprato per sbaglio un articolo sul mio cellulare. Devo pagare per questo?"

→ Sì, in linea di principio siete responsabili del vostro login e del vostro account utente e siete obbligati a non trasmettere i vostri dati utente e login a terzi. Cercare in tal caso di trovare una soluzione amichevole con il venditore può essere la miglior soluzione.

16 Imposte

"Devo pagare le imposte sul reddito che guadagno su Ricardo?"

→ Se fate affari regolarmente e su larga scala tramite Ricardo, dovete dichiarare l'utile come reddito e pagare le imposte su di esso. Le imposte sul reddito possono variare da cantone a cantone. Per ulteriori informazioni rivolgetevi al vostro consulente fiscale o all'autorità fiscale del vostro cantone o comune.

In qualità di venditore svizzero siete soggetti all'IVA se il vostro fatturato annuo di merci supera i 100'000 franchi.

17 Protezione dei dati

"Vorrei chiudere il mio account su Ricardo e voglio che Ricardo cancelli tutti i miei dati. Come procedo?"

→ Saremo lieti di soddisfare la vostra richiesta di chiudere il vostro account. A condizione che non ci siano transazioni o fatture aperte.

L'utente può richiedere la cancellazione dei dati memorizzati da Ricardo in base alla legge sulla protezione dei dati personali dopo la cessazione. Ai sensi del Codice delle Obbligazioni, siamo obbligati a conservare alcuni dei vostri dati per un certo periodo di tempo, indipendentemente da tale richiesta, per poter fornire prove in caso di controversia. Queste informazioni includono il vostro nome, indirizzo, valutazioni e offerte di successo.

→ [All'informativa sulla privacy di ricardo.ch >>>>](#)

"Devo aspettarmi che Ricardo comunichi i miei dati alla polizia e ad altre autorità investigative?"

→ Ricardo è tenuta per legge a fornire alle autorità inquirenti i dati necessari per le loro indagini in casi concreti e sospetti.