APPROFONDIMENTO CIVILE

Errore sul prezzo della piattaforma on line e la temibile raccomandata a mezzo mail

Data pubblicazione: 24/11/2025

Autore: Avv. Roberto Francesco Iannone

Categoria: Civile

Contenuto

Una nota catena di negozi online, proprio durante il periodo di Black Friday, ha inviato un messaggio ai possessori di una particolare tessera, proponendo l'acquisto di prodotti, super ricercati, con **uno sconto quasi del 100%**.

Apriti cielo: centinaia di utenti, tra cui studenti, nonni, vicini e perfino il gatto del portiere, si precipitano sul sito ed acquistano in un baleno, convinti di aver fatto l'affare del secolo.

Ordini confermati, pagamento effettuato, e — sorpresa — **merce consegnata**…

Fin qui tutto bene… anzi, benissimo.

Poi, qualche giorno dopo, la tragedia (o la farsa):

la catena manda una **"raccomandata via e-mail"** (che già suona come un ossimoro giuridico), chiedendo **la restituzione dei prodotti**, invocando "*un errore di prezzo macroscopico e riconoscibile*".

Peccato che:

- l'ordine fosse stato **ratificato** dal venditore;
- il pagamento **incassato**;
- e la **consegna eseguita**.

PUÒ IL VENDITORE CHIEDERE INDIETRO IL PRODOTTO?

Documento generato da www.giurispedia.com | © 2026 Giurispedia - Tutti i diritti riservati

Giuridicamente parlando, la questione ruota intorno a due concetti:

l'errore riconoscibile e **la conclusione del contratto**.

La normativa prevede che il contratto è annullabile se l'errore è essenziale e riconoscibile dall'altra parte.-

Ma, in questo caso, si può parlare di errore riconoscibile ed essenziale? Certo, il prezzo super vantaggioso avrebbe dovuto, forse, mettere in allarme l'acquirente, ma è anche vero che l'offerta era limitata, visibile, solo ad alcuni utenti registrati e poteva benissimo rientrare in una delle promozioni da black Friday.

Ma — attenzione — una "*raccomandata via e-mail*" non ha **alcun valore legale, per quanto minacciosa.**

Può servire al massimo come comunicazione informale per ottenere un accordo bonario o la restituzione spontanea del prodotto.

Viceversa, serve una diffida, vera e propria, a mezzo raccomandata o pec (e nemmeno la PEC basta se il destinatario, a sua volta, non ha un indirizzo di posta certificata).

Nel caso di mancato adempimento spontaneo dell'acquirente, il venditore dovrà **chiedere l'annullamento del contratto in Tribunale**, dimostrando che:

- l'errore era oggettivamente riconoscibile dal consumatore medio (es. "nessuno può credere che prodotto del genere costi così poco");
- e che l'acquirente abbia agito in **mala fede**, approfittando dell'evidente svista.

Ma ciò significa citare in giudizio centinaia di clienti, aprendo **altrettanti contenziosi**, direttamente nel Tribunale dove risiede il consumatore, con costi, evidentemente, molto elevati.

Di conseguenza, è molto più probabile che il venditore "faccia finta di nulla" e metta a bilancio la perdita.

Ma non è detto.

MA ALLORA, IL CONSUMATORE PUÒ TENERSI IL PRODOTTO?

Il nodo sta tutto nella **riconoscibilità dell'errore**: un conto è una svista da tastiera, un altro è una promozione aggressiva.

Nel caso di specie, l'offerta promozionale – solo ad alcuni utenti - è partita dal venditore, poi la piattaforma ha **confermato l'ordine**, **accettato il pagamento** e **spedito il bene**, che è stato consegnato.

Documento generato da www.giurispedia.com | © 2026 Giurispedia - Tutti i diritti riservati

Dunque, la conclusione del contratto appare perfetta.

PERCHÉ NON HANNO BLOCCATO TUTTO PRIMA?

È la domanda da un milione di dollari (anzi, da 15 euro, proprio come il costo del prodotto).

In casi simili, colossi on line **annullano automaticamente** gli ordini sospetti, prima della consegna, invocando "*errore di pubblicazione*".- (ci sono addirittura canali sui social dedicati a queste offerte).

Se il venditore non vigila sulla corretta pubblicazione dei prezzi, non può scaricare la propria disattenzione **sul consumatore incolpevole**.

Ma il consumatore è incolpevole? E, tipo gioco dell'oca, torniamo alla casella di partenza.

CONCLUSIONI

La fattispecie ha tratti quasi grotteschi, degni di un autore noir con il gusto del paradosso: da un lato, una delle piattaforme più note del web che, nel pieno del Black Friday, orchestra una sequenza di leggerezze - l'offerta riservata a determinati clienti, il prezzo sfuggito al controllo, l'ordine confermato, il pagamento accettato, la consegna effettuata - e poi... si risveglia all'improvviso e dall'altro lato, il consumatore medio — sorpreso, incredulo, forse persino euforico — che si ritrova tra le mani un prodotto di valore a un prezzo irrisorio.

Moralmente, certo, avrebbe potuto (o dovuto) scrivere al venditore, segnalare l'errore, rinunciare all'affare.

E, diciamolo con franchezza: **chi, trovandosi un prodotto da mille euro a 15 euro, avrebbe cliccato su "annulla ordine"?**

Probabilmente nessuno, ma ciò non significa che sia giusto.

Certo, la questione è curiosa, chissà come andrà a finire.

Avv. Michelealfredo Chiariello Iscritto all'Ordine degli Avvocati di Trani e presidente della Camera dei Giuslavoristi di Trani. Patrocinante in Cassazione e Giurista Ambientale. Opera in tutti i rami del diritto, sia in ambito giudiziale che stragiudiziale. Collabora con le più importanti piattaforme giuridiche online, oltre ad essere autore di numerosi articoli ivi pubblicati. Ideatore e responsabile dei siti www.avvmichelealfredochiariello.it e www.studiolegalechiariello.it, nonchè ideatore e fondatore del progetto giuridico "Il periscopio del diritto", di cui è autore e responsabile.

Documento generato da www.giurispedia.com | © 2026 Giurispedia - Tutti i diritti riservati