



PROBLEMI CON VINTED? TANTI

È una delle aziende su cui abbiamo ricevuto più segnalazioni: mancati rimborsi, pacchi non spediti o mai ricevuti, blocchi dell'account e non solo. Occhio anche alle truffe. Cosa sapere.

di Stefania Villa



onveniente e utile da un lato, ma non per questo priva di rischi: Vinted, la piattaforma

per comprare e vendere online abbigliamento e oggetti di seconda mano tra privati, è stata tra le aziende più segnalate nel 2025 sulla nostra piattaforma Reclama Facile (altroconsumo.it/reclamare) e - tra l'anno scorso e i primi mesi del 2026 - conta ormai quasi 900 reclami. Le segnalazioni ci parlano dei problemi più disparati, sia per chi compra che per chi vende; e del fatto che, in molti casi, gli utenti scoprono solo a posteriori quali sono i limiti delle tutele disponibili e quale sia il reale ruolo della piattaforma. Diventa essenziale quindi capire come funziona Vinted, quali strumenti di protezione esistono e dove invece iniziano le zone grigie o persino le truffe che, come vedremo, sono un rischio concreto.

PROBLEMI DI OGNI TIPO

Vinted mette in contatto principalmente privati e questo comporta alcune criticità strutturali perché non si applicano le tutele del Codice del Consumo, che invece valgono tra venditori professionisti e consumatori: non esiste, ad esempio, il diritto di ripensamento entro 14 giorni, non è prevista una garanzia di due anni sui prodotti e la responsabilità della piattaforma è limitata. Detto questo, i problemi che ci vengono segnalati sono tanti: prodotti danneggiati, articoli non conformi alla descrizione, difficoltà nel contattare l'assistenza Vinted, ma in particolare mancati rimborsi, pacchi non spediti o mai ricevuti e blocchi ingiustificati del proprio account. Un utente, ad esempio, scrive così nella sua segnalazione a Vinted tramite Reclama Facile: "Sul vostro sito il

mio pacco risultava ricevuto, pur non essendo vero. Nonostante i miei molteplici reclami avete deciso di concludere la transazione e addebitarmi il costo dell'acquisto". Un venditore, invece - che si è visto contestare il pacco danneggiato dal compratore - scrive: "Il pacco è stato spedito perfettamente imballato e sigillato. Il danno riscontrato al momento della consegna non è quindi imputabile a una mia negligenza, bensì al trasporto effettuato dal corriere". C'è chi, poi, denuncia accuse ingiuste sulla natura della sua attività: "Mi sono ritrovato l'account bloccato permanentemente da un giorno all'altro con l'accusa assurda di essere un "venditore commerciale". Io vendo solo le mie cose usate per svuotare l'armadio! E per sbloccarmi mi obbligano a passare a un account "Pro", che però richiede una Partita IVA".

LE TUTELE PREVISTE

Gli strumenti di tutela di Vinted sono prevalentemente rivolti agli acquirenti, mentre nessuna

misura specifica è predisposta a favore dei venditori, che si devono rimettere alla discrezionalità della piattaforma. Gli acquirenti, invece, possono contare sulla "protezione acquisti" (che interviene nei casi in cui l'articolo non arrivi, arrivi danneggiato o sia significativamente diverso da quanto descritto) e il servizio di "verifica dell'articolo" (con cui un team di esperti può verificare l'autenticità degli articoli griffati). Sul nostro sito abbiamo realizzato una guida dettagliata su cosa è possibile fare per difendersi in modo consapevole in base ai problemi più frequenti riscontrati: altroconsumo.it/problemi-vinted. In generale, è sempre consigliabile consultare prima le procedure nella sezione Centro assistenza del sito; se le indicazioni non bastano a risolvere la situazione, è possibile contattare direttamente l'assistenza di Vinted. Se anche questo non basta, utilizzate anche voi la nostra piattaforma Reclama Facile: i reclami possono essere pubblici e per questo sono un'ottima leva per spingere le aziende a occuparsi del problema, come spesso avviene; inoltre arriveranno all'indirizzo giusto per la gestione dei reclami di Vinted permettendovi di interagire direttamente con la società per la risoluzione del caso. Le segnalazioni che raccogliamo su Reclama Facile possono essere utili per tutti anche perché le inviamo alle autorità competenti affinché aumentino le tutele per i consumatori. I soci - inoltre, come sempre - possono anche contattare il numero dedicato della nostra consulenza giuridica (02.6961500, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18), oppure contattare i nostri legali online a questo indirizzo altroconsumo.it/form-consulenza-legale ➤

896

Il numero di segnalazioni su Vinted ricevute tramite Reclama Facile da gennaio 2025 a marzo 2026

248

SOLO NEL 2026

I reclami ricevuti su Vinted da gennaio a marzo di quest'anno

» LACUNE E AZIONI

Le esperienze raccolte mostrano che gli utenti dei marketplace non sono oggi sufficientemente tutelati e che c'è una forte asimmetria tra le tutele per l'acquirente e quelle, praticamente inesistenti, per il venditore. In generale, pur non essendo venditore, la piattaforma non può essere del tutto esente da responsabilità, soprattutto quando gestisce pagamenti, spedizioni e risoluzione delle controversie. Un rafforzamento delle regole e delle garanzie è necessario per rendere questi servizi più equi, trasparenti e sicuri per tutti i consumatori.

Dal canto nostro, stiamo continuando a monitorare la situazione per eventuali azioni anche a livello europeo, con gli

altri Paesi che insieme a noi fanno parte di Euroconsumers (Spagna, Portogallo e Belgio); anche all'estero infatti i problemi con questa piattaforma sono tanti.

LE POSSIBILI TRUFFE

Non solo disservizi, su Vinted possono capitare anche vere e proprie truffe che sfruttano la fiducia tra privati e la scarsa conoscenza dei meccanismi della piattaforma per aggirare sia chi vende che chi compra. Per chi acquista i principali raggiri potrebbero essere:

- richiesta di pagamento fuori da Vinted (bonifici, ricariche o Paypal), promettendo sconti o spedizioni più rapide;
- falsi messaggi dell'assistenza Vinted, con link a siti dove viene

DIGITALIZZATI

Finanziato dal MIMIT. D.D. 12 maggio 2025

EDUCAZIONE DIGITALE E FRODI

Articolo realizzato nell'ambito di DIGITALIZZATI, il progetto con cui puntiamo a rafforzare le competenze digitali dei cittadini aiutandoli a difendersi dalle frodi online altroconsumo.it/digitalizzati

chiesto di inserire dati personali o di pagamento (si tratta di phishing);

- vendita di articoli contraffatti o diversi da quelli descritti;
- l'oggetto non viene mai spedito e il venditore diventa irreperibile subito dopo il pagamento. I venditori, invece, potrebbero incappare in truffe come le seguenti.

- La finta mancata consegna: l'acquirente dichiara di non aver ricevuto nulla per ottenere il rimborso totale e tenersi l'oggetto gratuitamente.
- il reso-scambio o pacco vuoto: l'acquirente riceve l'oggetto, ma sostiene che il pacco sia vuoto, contenga un oggetto diverso o sia danneggiato. Se il venditore non ha prove solide, Vinted potrebbe autorizzare il reso. L'acquirente rispedisce indietro un pacco, ma all'interno mette altro o nulla. Il truffatore, così, ottiene il rimborso e si tiene l'oggetto originale;
- phishing e QR code: il venditore viene contattato (via chat o via SMS) da un utente che sostiene di aver già pagato. Il malintenzionato invia un link o un QR Code sostenendo che serva per "confermare l'identità" o "ricevere l'accredito dei soldi sulla carta". In realtà, rimanda a un sito clone di Vinted dove, inserendo i dati della carta di credito, il venditore autorizza un prelievo. ●

TRUFFE: COME EVITARLE

**A cosa prestare attenzione per non incorrere in raggiri su Vinted?
Cosa è meglio fare o evitare per chi compra e chi vende?**

Prima di acquistare, controlla sempre da quanto tempo è attivo il profilo del venditore, le sue recensioni, la presenza di foto veritiere e dettagliate e la coerenza tra prezzo e valore di mercato (offerte troppo vantaggiose possono essere indice di merce contraffatta o scarsa affidabilità). Se il venditore è poco attivo o le informazioni non sono sufficienti, meglio chiedere chiarimenti solo tramite la chat della piattaforma. Risposte evasive o pressanti, informazioni che cambiano, difficoltà a fornire foto aggiuntive o dettagli sono tutti elementi che indicano scarsa trasparenza del venditore. Presta attenzione anche alla presenza di link esterni con cui

viene chiesto di cliccare, perché possono nascondere tentativi di phishing (furto di dati, anche di pagamento). Un ulteriore segnale di rischio è il tentativo di spostarsi fuori dalla piattaforma, con proposte come "sentiamoci su WhatsApp" o "pagami con PayPal diretto" (se lo si fa, si rinuncia alla protezione acquisti prevista da Vinted). Per chi compra ma anche per chi vende è importante documentare ogni passaggio della compravendita, perché in caso di contestazione le prove fanno la differenza: fai video del momento in cui apri il pacco o foto del prodotto e dell'imballaggio quando lo invii. Tutte le informazioni e la possibilità di segnalare una truffa su: altroconsumo.it/truffe-vinted

