

IL DIRITTO DI RECESSO SENZA PENALI È PREVISTO ESPRESSAMENTE DALL'ARTICOLO 64 DEL CODICE DEL CONSUMO NEL CASO DI PRIVATI CHE ACQUISTANO ONLINE

Occhio al recesso

Computer Magazine ha messo alla prova otto importanti negozi online per verificare come si comportano quando ricevono una richiesta di rimborso

UNA MONTAGNA DI CARTA

Ecco i documenti accumulati da Computer Magazine nel corso di questa inchiesta, durata circa due mesi. Si riconoscono a colpo d'occhio le ricevute delle raccomandate inviate per richiedere il recesso.

Fatta la legge, trovato l'inganno. Il vecchio proverbio lascia poco spazio alla fiducia nei confronti di norme e leggi. Senza alcun pregiudizio in questo senso, Computer Magazine ha provato "dal vero" otto negozi online

per vedere cosa succede quando il cliente chiede il rimborso perché ha cambiato idea dopo un acquisto.

CARTA CANTA

La norma di legge che riguarda il recesso parla chiaro. **Il cliente che cambia idea, può restituire a proprie spese il prodotto acquistato entro 10 giorni lavorativi.** Ogni negozio online riserva una sezione alla procedura da seguire per poter usufruire di questo diritto. Possiamo anzi farci un'idea del comportamento del negozio già dal modo di pubblicare queste istruzioni. Se tutto va bene, il diritto di recesso viene riconosciuto dal venditore in poco tempo. Dobbiamo invece aspettare di più per riavere i soldi con un bonifico bancario oppure sulla carta di credito. Alcuni negozi indicano chiaramente sul proprio sito

il tempo d'attesa: **Monclick**, per esempio, s'impegna a rimborsare l'intera somma entro 14 giorni dal rientro della merce. La legge dice testualmente che il **"rimborso deve avvenire gratuitamente, nel minor tempo possibile e in ogni caso entro trenta giorni dalla data in cui il fornitore è venuto a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore"**.

CLIENTE AVVISATO

Per tutelare i consumatori, la legge pretende il massimo della chiarezza da parte del venditore che è tenuto a dare tutte le informazioni del caso. L'articolo 53 del decreto legislativo n. 206/2005 impone la conferma scritta delle informazioni, su carta oppure su un altro supporto duraturo, purché sia a disposizione del cliente e a lui accessibile. Lo stesso

ECCO I SITI DA CUI ABBIAMO ACQUISTATO

In questa tabella sono riportate le caratteristiche più importanti e i risultati dell'inchiesta sugli otto negozi online messi alla prova da Computer Magazine in queste e nelle successive pagine.

La *Spesa per restituzione* si riferisce alla somma dei costi affrontati per rispedire al venditore la merce acquistata in precedenza. Comprende le spese per l'invio della raccomandata con ricevuta

NEGOZIO	CASAELETTRONICA	CHL	EPRICE	MONCLICK
Sito	 www.casaelettronica.it	 www.chl.it	 www.eprice.it	 www.monclick.it
Marca lettore MP3	Creative	iRiver	Sony	Samsung
Modello	FM Zen Nano Plus	T30	NW-E107	YPU1Z
Spesa per acquisto	€ 147,50	€ 162,20	€ 155,99	€ 144,66
Rimborso	€ 147,50	€ 162,20	€ 145,00	€ 139,81
Spesa per restituzione	€ 3,25	€ 14,10	€ 14,10	€ 14,10
Modalità	Bonifico bancario	Carta di credito	Carta di credito	Bonifico bancario

QUATTRO DOMANDE ALL'AVVOCATO

✓ La legge considera il sabato come un giorno lavorativo?

Il Codice del Consumo ("Codice") e la legge nulla specificano sul punto; possiamo comunque affermare che il sabato, la domenica ed i giorni festivi non devono essere conteggiati quali giorni lavorativi.

✓ Le spese di spedizione vanno conteggiate nel rimborso oppure sono escluse?

Il Codice prevede, all'art. 67, che "le sole spese dovute dal consumatore per l'esercizio del diritto di recesso... sono le spese dirette di restituzione del bene al mittente, ove espressamente previsto dal contratto". Il consumatore che recede dal contratto (in linea generale) deve, dunque, sostenere tutte le spese accessorie alla restituzione, incluse quelle di spedizione; ove tuttavia, il professionista (negozio online) non abbia

specificatamente segnalato, nelle proprie condizioni contrattuali e nella conferma d'ordine trasmessa, che tali spese sono a carico del consumatore, il professionista non potrà esigerle e, ove anticipate dal consumatore, dovrà restituirle.

✓ Le confezioni "blister" non possono essere aperte senza danni. Se un negozio giustifica il rifiuto del rimborso con il danneggiamento della confezione originale, cosa possiamo fare?

La sostanziale integrità del bene da restituire è condizione essenziale per l'esercizio del recesso. Lo stesso Codice precisa che è sufficiente che il bene sia restituito in normale stato di conservazione, in quanto sia stato custodito ed eventualmente adoperato con l'uso della normale diligenza. L'apertura del "blister" (confezione

contenente il bene acquistato), di per sé, non può far venire meno il diritto del consumatore al recesso, ove il bene venga restituito in un normale stato di conservazione. È invece vero che il diritto di recesso non è riconosciuto nei contratti con i consumatori indicati all'art. 55 del Codice, ed in particolare in quelli di fornitura di prodotti audiovisivi o software informatici sigillati, aperti dal consumatore ecc.

✓ C'è un limite minimo di spesa per richiedere il recesso?

No. Il diritto di recesso nei contratti a distanza (acquisti online) non conosce limitazioni di spesa, pertanto è sempre diritto del consumatore esercitarlo.

Avv. Luca Sandri

www.lucasandri.it - luca@lucasandri.it

articolo prevede che entro il momento dell'esecuzione del contratto il cliente deve ricevere le seguenti indicazioni: "un'informazione sulle condizioni e le modalità di esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'articolo 64 [...]; l'indirizzo geografico della sede del fornitore a cui il consumatore può presentare reclami; le informazioni sui servizi di assistenza e sulle garanzie commerciali esistenti; le condizioni di recesso dal contratto in caso di durata indeterminata o superiore ad un anno". Giocando sulla scarsa conoscenza dei diritti del consumatore, alcuni negozi tengono però un comporta-

mento a dir poco scorretto. I trucchi sono numerosi e "subdoli": si va dal ritardo nel rispondere alle richieste, alla comunicazione di informazioni parziali o addirittura false.

LE MANI AVANTI

I venditori si tutelano specificando tutte le condizioni che fanno decadere il diritto di recesso. Alcuni aggiungono però condizioni "capestro" non contemplate dalla legge. Praticamente su tutti i siti di commercio online leggiamo che il diritto di recesso viene meno quando il venditore constata che la merce restituita non è integra, per esem-

pio perché priva della confezione originale. **Sono cause sufficienti a negare il rimborso anche l'assenza di accessori, cavi e manuali** e il danneggiamento dello stesso per motivi non riconducibili al trasporto. È inoltre da ricordare che non possono esercitare il diritto di recesso i clienti che acquistano con la partita IVA, poichè non sono ritenuti consumatori, ma privati che acquistano per finalità professionali. Se si verificano una o più di queste condizioni, il negozio provvede a restituire al mittente la merce acquistata, aggirandola delle spese di spedizione.

Saul Stucchi

SI SONO ROTTE LE SCATOLE

La legge che regola la materia dice espressamente che il cliente non è tenuto a comunicare il motivo della richiesta di recesso. Eppure in due casi è stata posta a Computer Magazine questa domanda, rispettivamente da **CHL** e da **ePrice**. L'incaricato di quest'ultimo negozio online ha voluto sapere anche il tipo di confezione originale, forse per assicurarsi contro eventuali danneggiamenti dovuti all'apertura. Molti prodotti, soprattutto quelli di più piccole dimensioni, sono infatti racchiusi dentro **blister** pressati a caldo, impossibili da aprire senza danneggiare la confezione. È proprio con questa scusa che **NewPrice** ha motivato il rimborso di appena la metà della spesa, trattenendo il restante 50 per cento come penale.

di ritorno e per il pacco, mentre sono esclusi i costi delle telefonate e dei collegamenti a Internet per le comunicazioni via email. Notiamo che

CasaElettronica ha fatto ritirare il pacco a domicilio a proprie spese, mentre **ShopOnline** ha rifiutato il recesso. Tutti i prezzi sono IVA inclusa.

MRPRICE	NEWPRICE	PIXMANIA	SHOPONLINE
www.mrprice.it	www.newprice.it	www.pixmania.com	www.atm.it
Philips	Packard Bell	Thomson	SanDisk
PSA245/00	Audiokey FM Multicolor	M100EG1K	Digital Audio Player
€ 149,00	€ 140,88	€ 130,93	€ 169,10
€ 149,00	€ 63,56	€ 121,92	-
€ 14,10	€ 43,25	€ 6,35	€ 3,25
Carta di credito	Bonifico bancario	Carta di credito	-

Sommersi di lavoro

→ **CasaElettronica** ☎ 02.953.280.10 W www.casaelettronica.it



COM'È ANDATA

È stata dura, ma alla fine ne è valsa la pena. Dopo un lungo "inseguimento", infatti, *CasaElettronica* ha rimborsato l'intera somma sobbarcandosi anche le spese per il ritiro a domicilio.

Il servizio d'assistenza di CasaElettronica non riesce a tenere il ritmo. Per stessa ammissione di un incaricato di CasaElettronica, le pratiche rimangono a lungo inevase per la grande quantità di richieste di assistenza. Per avere il rimborso del *Creative FM Zen Nano Plus* è stato necessario sollecitare numerose volte, per telefono e via email. Il numero di telefono risultava sempre occupato, mentre i messaggi di posta cadevano nel vuoto. Finalmente in risposta all'ennesimo messaggio l'addetto ha comunicato testualmente: "purtroppo riceviamo tante telefonate, ora stiamo ampliando il centralino e assumendo altre persone, per quanto riguarda le email prima ne ricevevamo un certo numero ora sono più di 100 al giorno".

A DOMICILIO

Un po' sorpresi per questa spiegazione che in realtà non ci forniva indicazioni utili sulla procedura per avere il rimborso della spesa da noi sostenuta, Computer Magazine ha continuato a telefonare finché non è stata ricevuta una risposta soddisfacente alle domande. A differenza di tutti gli altri servizi provati, CasaElettronica ha provveduto alle spese per il ritiro del pacco direttamente a domicilio. Un addetto ha fornito un codice di presa da comunicare al corriere postale scelto dal negozio. È stato sufficiente telefonare al corriere e concordare il giorno per il ritiro del pacco, avvenuto già l'indomani. La seconda notizia positiva è arrivata il 23 febbraio, ovvero dopo tre settimane dalla richiesta di recesso tramite raccomandata. In



IN PRIMO PIANO

Il collegamento alla sezione dedicata al recesso trova posto nella pagina principale del sito di CasaElettronica, www.casaelettronica.it.

Lo individuammo immediatamente nel menu di sinistra, insieme a quello sulla garanzia e ai contatti.

quella data è stato caricato sul conto corrente l'intero ammontare della spesa, pari a circa 145,00 euro IVA inclusa. **La lentezza delle operazioni e la difficoltà di contattare il negozio sono compensati dal rimborso totale e dal ritiro gratuito a domicilio:** soltanto questi due fattori hanno permesso a CasaElettronica di superare l'esame.

Massima correttezza

→ **CHL** ☎ 055.644.291 W www.chl.it



COM'È ANDATA

CHL ha dimostrato la massima attenzione al cliente, rimborsando l'intera spesa nonostante un errore nella spedizione del dispositivo.

Il cliente non ha sempre ragione. Possiamo infatti commettere errori e distrazioni che "sospendono" la validità del celebre detto. Un negozio attento a soddisfare la propria clientela, tuttavia, offre la massima disponibilità per rimediare agli sbagli meno gravi. È il caso per esempio di CHL, che ha restituito l'intera somma spesa per acquistare il lettore MP3 *iRiver T30*, nonostante una svista che poteva avere conseguenze negative per noi. Dopo aver inviato la raccomandata d'ordinanza con la richiesta di recesso, Computer Magazine è stata contattata da un incaricato del negozio online che ha fornito l'indirizzo presso il quale recapitare il pacco contenente il dispositivo da noi acquistato. L'indirizzo è diverso da quello della sede centrale, al qua-

le bisogna invece inviare la richiesta di recesso. Questa differenza può creare confusione, come infatti è avvenuto nel nostro caso.

COMPLIMENTI AL SERVIZIO

Rilevato lo scambio, è stata inviata un'email al centro d'assistenza per chiedere informazioni. Su domanda di CHL sono stati forniti gli estremi della spedizione, necessari per effettuare il controllo che ha richiesto alcuni giorni. Tre settimane dopo l'invio del pacco contenente il lettore MP3, è stato comunicato per email che la pratica era stata aggiornata e che il dispositivo era arrivato al magazzino: a breve sarebbe arrivato il rimborso, come poi effettivamente è avvenuto. **CHL merita dunque i nostri complimenti per la disponibilità dimostrata e la velocità del**



DUE SEDI

I prodotti acquistati su CHL, www.chl.it, per i quali chiediamo il rimborso non vanno spediti alla sede centrale di Firenze. Dobbiamo invece inviarli a Livorno, presso il centro di raccolta che ha il compito di gestire le pratiche di recesso.

rimborso. C'è tuttavia da segnalare una "stranezza", ovvero una domanda rivolta dall'addetto. Quest'ultimo ha chiesto il motivo della richiesta di recesso, dimostrandosi un po' troppo "curioso". La legge che regola il recesso, infatti, chiarisce che il cliente non è tenuto in alcun modo a dare spiegazioni in merito alla propria decisione.

ALCUNI NEGOZI ONLINE TRATTENGONO UNA SOMMA DI DENARO COME

Il più veloce

→ **ePrice** ☎ 0331.752.111 🌐 www.eprice.it



COM'È ANDATA

La velocità è il punto di forza del servizio di **ePrice**. Meritano una segnalazione positiva anche la cortesia e la disponibilità degli incaricati che hanno risposto tempestivamente alle richieste.

La medaglia d'oro per la velocità spetta a **ePrice**. Il servizio di questo negozio online, infatti, è risultato il **più veloce nell'effettuare il rimborso tra gli otto che abbiamo provato in questa inchiesta**. Una prestazione così brillante è stata purtroppo in parte compromessa dal "prelievo" di una quota pari a circa 10,00 euro dal nostro rimborso. **ePrice** ha restituito infatti soltanto 145,00 euro a fronte di una spesa di circa 155,00 euro IVA inclusa per l'acquisto di un lettore MP3 *Sony NW-E107*. Con un'email il famoso negozio ha comunicato che il rimborso era stato effettuato, senza però dare alcuna spiegazione in merito alla trattenuta. A seguito di una specifica richiesta, ci è stato spiegato che **le spese di trasporto non vengono rimborsate**.

IL MODULO È SERVITO

La vetrina di **ePrice** è fin troppo ricca di informazioni e di prodotti. Si fa quindi fatica a individuare la "porta" d'accesso all'area dedicata alle modalità per usufruire del recesso, raggiungibile facendo clic su *Servizio clienti*. Questa difficoltà è però compensata dalla presenza del modulo di rientro o *NAR* scaricabile nei formati DOC e PDF. Dopo averlo compilato, è da inviare via email all'indirizzo indicato e quindi bisogna attendere le istruzioni da parte del negozio. **Computer Magazine** ha quindi ricevuto la telefonata di un'incaricata che ha chiesto il motivo del recesso, anche se la norma in materia dice espressamente che non siamo tenuti a fornire alcuna motivazione. Ha voluto anche sapere il tipo di confezione del dispositivo, in



OSTACOLO INIZIALE

Pur essendo in primo piano, l'individuazione del collegamento opportuno non è immediata. Per accedere all'area del recesso dobbiamo fare clic su *Servizio clienti* nella pagina principale del sito di **ePrice**, www.eprice.it.

questo caso una scatola di cartone. **Il sito spiega che qualora siano accertati danni all'imballo originale, vengono addebitate le spese per il ripristino**. **ePrice** da parte sua s'impegna a provvedere al rimborso entro 14 giorni dal rientro della merce, con lo storno dell'importo addebitato sulla carta di credito o con un bonifico bancario.

Tanti passaggi

→ **Monclick** ☎ 0362.363.636 🌐 www.monclick.it



COM'È ANDATA

Monclick ha fornito un servizio discreto, rimborsando quasi la totalità della spesa sostenuta. La piccola "trattenuta" è stata giustificata con un bonus escluso dal rimborso.

Si inizia online per poi proseguire con la tradizionale raccomandata. Se decidiamo di restituire un prodotto acquistato sul sito di **Monclick**, www.monclick.it, dobbiamo infatti compilare per prima cosa una richiesta di recesso nell'area *I tuoi acquisti* indicando le coordinate bancarie necessarie per ricevere il rimborso. A questo punto **il negozio provvede a inviare per posta elettronica un modulo che dobbiamo stampare e spedire per raccomandata all'indirizzo specificato**, entro 10 giorni dalla data di ricevimento del prodotto. Dopo aver ricevuto la lettera, **Monclick** invia un messaggio di posta elettronica per confermare che la pratica è stata definitivamente approvata. Nello stesso messaggio fornisce il numero d'autorizzazione al rientro,

insieme a un altro modulo che dobbiamo stampare e attaccare sull'esterno del pacco con il quale restituiamo la merce comprata sul sito. Quest'ultima operazione deve avvenire entro 10 giorni dall'autorizzazione al rientro.

SI TENGONO IL BONUS

Possiamo seguire le varie fasi della procedura della nostra pratica facendo clic sul collegamento presente nel messaggio di **Monclick**. Tra le informazioni disponibili sul sito leggiamo che il diritto di recesso "non si applica in ogni caso per beni di valore inferiore a 25,00 euro". Lo stesso **decade totalmente qualora tralasciamo d'apporre sul pacco di spedizione il modulo d'autorizzazione fornito dal negozio**. Il rimborso riconosciuto a **Computer**



TANTI MODULI

Per ottenere il rimborso da **Monclick** dobbiamo compilare un bel po' di moduli. Non dimentichiamoci assolutamente di incollare sull'imballaggio quello d'autorizzazione fornito dal negozio, pena il decadimento del diritto di recesso.

Magazine è stato di circa 140,00 euro, a fronte di una spesa di circa 145,00 euro per l'acquisto del lettore MP3 *Samsung YPU1Z*. Alla richiesta di spiegazioni, un incaricato ha motivato la trattenuta dicendo che al momento dell'acquisto avevamo beneficiato di un bonus chiamato *buonclik*, escluso dal rimborso.

RISARCIMENTO PER IL DANNEGGIAMENTO DELLA CONFEZIONE ORIGINALE

Rimborso totale

→ **MrPrice** ☎ 02.499.818.1 🌐 www.mrprice.it



COM'È ANDATA

Grazie all'efficienza e alla perfetta organizzazione, il servizio di MrPrice è stato promosso a pieni voti. Merita una segnalazione positiva l'email contenente tutte le informazioni del caso.

X È andato tutto bene. Il servizio di MrPrice si merita la promozione a pieni voti perché ha mantenuto un comportamento corretto, restituendo l'intera somma sborsata per l'acquisto del lettore Philips PSA245/00, pari a circa 150,00 euro. Alla richiesta di recesso tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, come espressamente indicato sul sito, ha fatto seguito un'email del negozio. Il messaggio conteneva la conferma dell'autorizzazione per il rientro del dispositivo, con l'informazione che lo stesso doveva essere rispedito tassativamente entro 10 giorni. C'era inoltre l'invito a indicare se il prodotto fosse o meno difettoso e ad assicurare il pacco perché i **prodotti resi viaggiano sempre sotto la responsabilità del cliente**. Sono

quindi state seguite tutte le indicazioni, segnando sull'esterno del pacco il codice RMA fornito dal negozio, senza il quale sarebbe stato respinto dal magazzino.

MESSAGGIO CHIARO

La stessa email elencava tutte le istruzioni da seguire per effettuare la spedizione. Il lettore MP3 è stato reinserito nella confezione originale, insieme all'imballaggio e a tutti i materiali accessori come i cavi e il manuale. È stato poi messo in una scatola più grande per proteggere l'integrità dell'imballo, come espressamente richiesto dal venditore. Nello stesso messaggio erano riportate altre preziose indicazioni, come la comunicazione che il rimborso sarebbe stato effettuato stornando l'addebito direttamente sulla carta



DUE PER UNO

Il negozio è uno, ma i siti sono due. Per conoscere l'offerta di MrPrice, infatti, possiamo visitare sia il sito www.mrprice.it che www.misterprice.it. I due siti si differenziano solo per i prodotti in vetrina.

di credito. **Prima, però, il prodotto doveva superare il controllo del personale di MrPrice.** Se quest'ultimo avesse riscontrato segni di danneggiamento o di usura nell'imballo interno o esterno, il negozio avrebbe trattenuto fino a un massimo del 10 per cento dal rimborso come penale. L'esame è stato superato con successo e il rimborso è stato effettuato nei tempi previsti.

Comportamento assurdo

→ **NewPrice** ☎ 199.440.099 🌐 www.newprice.it



COM'È ANDATA

Il servizio di NewPrice merita una sonora bocciatura per l'assurdo comportamento tenuto. È stato necessario inviare tre volte il pacco per ottenere soltanto la metà del rimborso al quale avevamo diritto.

Sembra uno scherzo e invece è successo davvero. Per ottenere il rimborso del Packard Bell Audiokey FM Multicolor comprato su NewPrice, **Computer Magazine le ha provate tutte.** Si inizia con l'invio di una raccomandata con ricevuta di ritorno entro 10 giorni lavorativi dalla consegna del dispositivo. Dopo alcuni solleciti via email per sapere come procedere, un incaricato ha risposto il 9 gennaio dicendo che la merce doveva pervenire al negozio entro l'11 gennaio, cioè due giorni dopo. La confezione del lettore è stata inserita nell'imballaggio originale, per poi ricoprirlo con della carta da pacco. **Alla fine di gennaio, ecco la prima sorpresa: un corriere ha riportato il pacco facendo pagare la consegna. NewPrice lo aveva rifiutato.**

COMINCIA LA COMMEDIA

Il giorno successivo, Computer Magazine ha scritto un'email al servizio assistenza per chiedere spiegazioni. La risposta è stata molto vaga: **al negozio non risultava il rifiuto e quindi chiedevano il codice di recesso per fare le necessarie verifiche del caso.** La seconda risposta è stata che il prodotto doveva pervenire entro l'11 gennaio, al che è stato fatto presente che il timbro postale dell'invio indicava il 9 gennaio. **Dopo numerosi solleciti, la risposta è cambiata ancora:** il pacco non era arrivato integro, cosa palesemente falsa. Computer Magazine ha quindi spedito una seconda volta il dispositivo, utilizzando una busta consigliata dall'ufficio postale. Anche questa volta il nostro pacco è tornato indietro con la scusa che



IN FONDO

È in prima pagina, ma dobbiamo cercarlo con il "lanternino". Il sito di NewPrice, www.newprice.it, ospita un collegamento diretto alle informazioni sul diritto di recesso, rifilato in fondo alla pagina in posizione poco visibile.

non era adatto. **Dopo aver chiesto quale fosse l'imballaggio corretto, Computer Magazine è tornata in posta per la terza volta.** Le sorprese non erano però finite: NewPrice ha comunicato che la confezione del dispositivo era danneggiata, proponendo un rimborso del 50 per cento in alternativa alla definitiva riconsegna a nostre spese.

PROVEDIAMO AD ASSICURARE IL PACCO CON IL QUALE RESTITUIAMO IL

Procedura originale

→ **Pixmania**  www.pixmania.com



COM'È ANDATA

Pixmania adotta una procedura troppo impegnativa per meritarsi la promozione. In un primo tempo ha rifiutato di accettare il recesso, dando come motivazione il danneggiamento della confezione.

Che sia diverso dagli altri negozi online provati in questa inchiesta, lo si capisce fin dalla vetrina. *Pixmania*, www.pixmania.com, è infatti un negozio internazionale che vende prodotti in tutta Europa. La pagina di presentazione è particolarmente affollata ed è impegnativo individuare la sezione dedicata alla richiesta di rimborso. Dobbiamo fare clic sul collegamento *Servizio post-vendita* seminascondito in fondo alla pagina, ma anche qui non ci sono riferimenti espliciti al recesso. Computer Magazine ha quindi preferito mandare un'email all'indirizzo segnalato nei contatti per chiedere istruzioni sulla procedura corretta. **Come risposta è stato ricevuto l'invito a compilare un formulario allegato al messaggio, realizzato per affinare le richieste**

dei clienti. Questa soluzione si è dimostrata un po' macchinosa, tuttavia non ha creato grossi problemi.

COLPO DI SCENA

Nell'email erano riportate le indicazioni previste dalla legge, comprese le condizioni che fanno decadere il diritto di recesso. Il lettore MP3 è stato spedito alla sede centrale di Pixmania, in Francia. **In posta è stato quindi necessario seguire una procedura un po' differente rispetto agli altri sette casi, con la compilazione di un modulo specifico per l'estero.** Il 7 gennaio arriva una sgradita sorpresa: Pixmania ha rifiutato il rimborso perché il prodotto era stato giudicato "non funzionante", a causa dell'imballaggio danneggiato. È stato subito fatto presente che il danneggiamento



SEZIONE FANTASMA

Il sito di *Pixmania*, www.pixmania.com, non ospita una sezione dedicata espressamente al diritto di recesso. Troviamo alcune informazioni facendo clic sul collegamento *Servizio post-vendita* nascosto in fondo alla pagina.

era dovuto all'apertura della confezione "blister". **Lo stesso giorno è arrivata un'email con le scuse del venditore e la comunicazione che il rimborso sarebbe stato accettato.** Per ottenerlo è stato necessario inviare la scansione della ricevuta postale, richiesta per verificare che il pacco fosse stato spedito entro i 10 giorni previsti dalla legge.

Conteggio arbitrario

→ **ShopOnLine**  081.540.643.3  www.atm.it



COM'È ANDATA

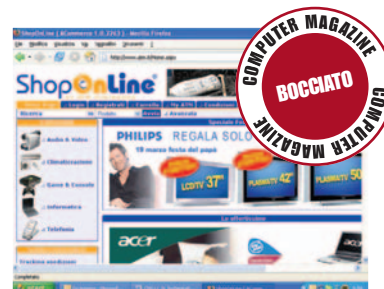
Shop Online merita una sonora bocciatura per avere chiuso la porta a qualsiasi richiesta di rimborso, facendo leva su un'interpretazione restrittiva del termine dei 10 giorni lavorativi.

Non c'è bisogno di scomodare la Bibbia. È una nozione comunemente accettata che **i giorni lavorativi vanno dal lunedì al venerdì, mentre il sabato è considerato festivo al pari della domenica.** La pensa diversamente il negozio *ShopOnLine* di *ATM Informatica*, www.atm.it, che ha rifiutato di rimborsare il lettore MP3 *SanDisk Digital Audio Player* che abbiamo acquistato sul suo sito, sostenendo che il sabato è un giorno lavorativo a tutti gli effetti. Ma andiamo con ordine: in data 9 gennaio è stata inviata al venditore una raccomandata con ricevuta di ritorno, secondo la procedura indicata sul sito. Il 12 gennaio Computer Magazine riceve un'email con scritto testualmente "la richiesta di recesso non può essere accettata in quanto co-

municataci oltre i dieci giorni previsti dalle normative di legge. Il prodotto è stato consegnato in data 26/12/05, la richiesta di recesso da parte Sua è stata inoltrata in data 09/01/06, quindi dopo 14 giorni".

MURO DI GOMMA

Computer Magazine ha fatto immediatamente presente che il 26 dicembre era festa nazionale e quindi era impossibile che il prodotto ci fosse stato consegnato quel giorno. È stato contestato anche il conteggio di 14 giorni: calendario alla mano, escludendo le festività natalizie, si arriva al risultato di 9 giorni. La risposta di *ShopOnLine* è stata solo in parte accomodante: "Volendo considerare la consegna avvenuta il giorno 27 dicembre, sono 11 giorni lavorativi in quanto le poste italia-



MENU RICCO

La vetrina di *ShopOnLine*, www.atm.it, è molto ricca. Per avere informazioni sul rimborso dobbiamo fare clic sulla scheda *Condizioni*, presente nella barra del menu e selezionare la voce *Diritto di recesso*.

ne lavorano anche il sabato per la consegna delle lettere. In più, la sua comunicazione tramite raccomandata è pervenuta a noi solo oggi 12 gennaio". Computer Magazine ha quindi fatto notare che per il termine di 10 giorni fa fede il timbro postale dell'invio della raccomandata e non la data della ricezione di quest'ultima, ma non c'è stato verso di ottenere il nostro rimborso. **CM**

PRODOTTO DA RIMBORSARE PERCHÉ VIAGGIA A NOSTRO RISCHIO E PERICOLO