

20 agosto 2009 0:00

LaFeltrinelli -Articolo Ordinato

Buon giorno

In data 10/07/2009 effettuò un ordine on-line attraverso il sistema di acquisti via web su Lafeltrinelli.it, inserendo nell'ordine diversi prodotti, il sito indica sempre su tutti i prodotti se disponibile o in arrivo (e solo in questi due casi ordinabile), al momento dell'ordine almeno per due prodotti veniva indicato lo stato "IN ARRIVO" con accanto il numero dei giorni necessario per la consegna al loro magazzino dei prodotti, uno di questi prodotti alla scadenza di tale previsione ha cambiato lo stato in "IN RITARDO" indicando sullo stato dell'intero ordine un ritardo della spedizione per via di un ritardo sulla consegna di questo prodotto.

Le previsioni quindi sullo stato dell'ordine sono state le seguenti: dal 10/07 al 21/07 circa "IN ARRIVO" poi cambio stato il 21/07 in "IN RITARDO" fino al 29/07 poi indica nuovamente un ritardo fino al 06/08 poi fino al 14/08, e alla fine senza inviare nessuna comunicazione durante questi 48 giorni dalla data in cui effettuò l'ordine mi inviano un'e-mail in data 18/08 invitandomi a togliere l'articolo dall'ordine in questo modo:

Gentile cliente

Ti segnaliamo che l'articolo è stato purtroppo rimosso dal tuo ordine, in quanto non reperibile. E' stato infatti cercato senza successo da tutti i nostri fornitori.

Dovresti dunque gentilmente eliminarlo dall'ordine per procedere alla spedizione del resto, che è interamente evaso.

Durante questi 48 giorni di attesa si parla e viene indicato un ritardo sulla consegna di un prodotto già ordinato non da reperire attraverso i fornitori, altrimenti non sarei rimasto ad attendere l'evasione dell'ordine, anche perchè questa certezza veniva avvalorata dal fatto che uno dei due prodotti che era "IN ARRIVO" al momento dell'ordine è diventato disponibile e nessuno ha mai inviato comunicazioni per segnalarmi la possibilità durante tutto questo periodo di non riuscire a riceverlo dai loro fornitori.

Da alcune verifiche e dopo una conferma telefonica al servizio clienti mi viene descritto l'accaduto come un problema informatico visto che la stessa operatrice mi conferma la SPEDIZIONE ad alcuni clienti di questo articolo, ed il mio? che avevo prenotato al momento dell'ordine? è finito in un "problema informatico".

La mia domanda è la seguente, visto che non riesco a trovarlo e ordinarlo oramai trascorsi 50 giorni, il prodotto in questione è un LP, ho diritto ad un risarcimento? posso chiedere SE riesco a trovarlo da un altro venditore il risarcimento della differenza? Si può quantificare il danno?

Oppure basta ricevere una comunicazione del genere e possono annullare/modificare e non evadere dopo giorni infiniti articoli da un ordine senza problemi e preavvisi?

Per me ha un grande valore quell'edizione sono stato ILLUSO per quasi due mesi.

Grazie

Salvatore, da Agrigento (AG)

Risposta:

può sempre richiedere il rimborso dei danni che le hanno arrecato, danni che sono più che manifesti e che può precisare al centesimo anche nei termini che ci ha detto. Nel caso si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)

La Feltrinelli ci ha fatto pervenire la seguente precisazione sul problema sollevato da chi ci ha scritto:

Il pagamento avviene solo al momento della spedizione proprio perchè il settore dell'editoria riscontra di frequente possibili ritardi per titoli di difficilissima reperibilità. Per questo motivo il suggerimento della mora non ha alcun fondamento. Il cliente era a conoscenza del fatto che il titolo ordinato fosse introvabile, come in effetti si è purtroppo dimostrato. Risultava erroneamente disponibile da uno dei fornitori, che ha comunicato una giacenza errata. Il cliente è sempre aggiornato sullo stato dell'ordine e può intervenire direttamente per rimuovere prodotti segnalati in ritardo. Ha semplicemente ordinato un prodotto fuori mercato, nessun nostro cliente lo ha mai ricevuto contrariamente a quanto indicato nella lettera. Per scusarci del disservizio sono state omaggiate le spese di gestione dell'ordine in contrassegno (7.80 Euro) e abbiamo erogato un buono da 20 Euro. Questo PRIMA che vi scrivesse la lettera in oggetto. Cordialmente.

Luca Innocenti/La Feltrinelli