

16 febbraio 2013 0:00

Acquisto telefono online mai spedito

Salve, in data 10/01/2013 ho acquistato uno smartphone su di un sito internet [...] dal prezzo di € 410,58 pagati con carta di credito al momento dell'acquisto, con spedizione a mezzo corriere.

Il 21/01/2013 dopo due settimane di attesa sul sito mettono la dicitura spedizione disponibile a partire dal 31/01/2013, chiedo info per mail, ma nessuna risposta.

Il 01/02/13 dal sito compare la dicitura "in spedizione", il 5/02/13 scrivo per email dato che il codice di spedizione ancora non mi è stato comunicato, e dato che chiamando il telefono in orario di apertura (sul sito indicata come dalle 13.30 alle 18) da sempre occupato.

Allora chiamo la mattina seguente risponde una persona che mi dice che spediranno entro il 7/02/13 ma ovviamente non è vero.

Martedì 12 richiamo e dicono che finalmente spediranno la sera stessa.

Anche in questo caso non è vero.

Il giorno seguente richiamo sempre di mattina perché la sera il telefono è sempre staccato (ho dovuto usare un tel. diverso perché al mio num. non rispondevano più!!), e chiedendo spiegazioni mi dice che mi avrebbe chiamato il giorno seguente 14/02/2013 perché l'ordine fa capo ad un suo fornitore.

La mattina del 14 non vedendo nessuna chiamata richiamo io e chiedo spiegazioni e faccio capire che mi sono stufato di aspettare quindi mi dice che entro le 14.30 del giorno stesso mi comunicherà un codice di spedizione.

Il pomeriggio del 14/02/2013 finalmente ho il codice di spedizione SDA ma stranamente non risulta a sistema dal sito.

Aspetto fino al giorno seguente (oggi 15/02/2013) e chiamo il call center SDA, dove confermano che quel codice di vettura è inesistente.

Chiamo il negozio ma nessuno risponde ed adesso dal pomeriggio il telefono è staccato.

[...]

Ora il mio obiettivo è riavere i miei soldi, dato che ormai questa persona non è intenzionata a spedire ma solo a rimandare il problema.

Oltretutto visto che l'acquisto che stavo facendo è per un regalo adesso dovrò nuovamente acquistare da un'altra parte.

Vorrei sapere qual'è la via più veloce per ottenere indietro i soldi, ho sentito anche l'assicurazione sulla carta di credito, dalla banca mi hanno detto che avrebbero bisogno per avviare la pratica ed annullare la transazione di una denuncia dai carabinieri.

Vista la vostra esperienza mi rivolgo a voi, in quanto non so come muovermi per ottenere un risultato certo, e veloce.

Grazie mille.

Allego anche la ricevuta del pagamento e l'estratto conto della carta di credito.

Daniele, da Certaldo (FI)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

(http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php)

Faccia una segnalazione al Garante della concorrenza e del mercato: <http://www.agcm.it/invia-segnalazione-online.html#wrapper> (<http://www.agcm.it/invia-segnalazione-online.html#wrapper>)