

27 agosto 2016 0:00

## Reclamo contro paypal

- 1) in data 19 luglio 2016 ho venduto e consegnato tramite Ebay, ad un tale sig. Stefano, un cellulare Sony Xperia Z3 plus E6553 con ancora 18 mesi di garanzia per un importo di 299 euro, così come dimostrato dalla fattura di acquisto pertanto assolutamente conforme a quanto dichiarato dal sottoscritto su Ebay;
- 2) ho specificato tra le condizioni di vendita, consentite da Ebay, che il cellulare non era possibile restituirlo;
- 3) il cellulare spedito era in OVVIA modalità Lockdown, una funzione di "Protection by my Xperia" che si attiva quando si ripristinano i dati di fabbrica e si cancellano i dati dell'utente precedente. In questa schermata bisogna semplicemente inserire il proprio account di Google personale per poter inizializzare il cellulare. Ma al Sig. Stefano, che non riusciva a procedere sicuramente per mancanza di praticità, ho comunicato tramite email personale, la procedura da effettuare e ho fornito anche le mie personali credenziali di Google;
- 4) in data 20 luglio 2016 ho ricevuto foto, dal sig. Stefano, del cellulare funzionante;
- 5) in data 21 luglio 2016 alle ore 00:26, quindi in possesso del sig. Stefano, ho accertato che dal mio telefonino sony xperia z3 plus, c'è stato un accesso alle attività di google;
- 6) il sig. Stefano ha provveduto inoltre a disattivare la localizzazione del cellulare, da me accertata tramite il sito della Sony;
- 7) il sig. Stefano ha adottato una soluzione sbagliata provvedendo ad effettuare di sua iniziativa la reinstallazione del software (non capisco ancora per quale motivo) che probabilmente avrà fatto decadere la garanzia di due anni del prodotto;
- 8) il Telefono come anticipato via mail private dall'acquirente mi è stato restituito ma purtroppo visto che già all'accensione il software dava problemi, palesando la sbagliata procedura di reinstallazione del software, ho provveduto inevitabilmente a portarlo in assistenza (ho la ricevuta che lo attesta).
- 9) qualche giorno dopo, il sig. Stefano, mi invia una contestazione tramite Paypal per oggetto non conforme alla descrizione di Ebay e danneggiato.
- 10) in data 29 luglio ho provveduto, forte delle mie ragioni, a convertire la contestazione in reclamo sul sito Paypal.
- 11) paypal agli inizi di agosto c.a. risolve il reclamo a favore dell'acquirente non tenendo conto di tutte le mie prove documentate presentate.

Quindi ricapitolando mi ritrovo un cellulare danneggiato dall'acquirente, spese di spedizione del cellulare all'acquirente pari a 10 euro, spese di vendita trattenute da Ebay pari a 30 euro e spese di vendita trattenute da Paypal pari a 10 euro.

Premesso che quanto sopra è tutto documentabile, è evidente che il cellulare fosse in ottimo stato (anche perché sarei stato stupido a venderlo danneggiato quando avrei potuto tranquillamente portarlo in assistenza gratuita) ed è evidente che il possibile danno sia stato causato dall'acquirente.

Per i motivi sopra indicati è palese la sbagliata presa di posizione dell'operatore di Paypal.

Vincenzo, da Afragola (NA)

### Risposta:

la ringraziamo della segnalazione che pubblichiamo sul nostro sito tra le lettere di Cara Aduc. Le "contestazioni" di paypal sono una sorta di gestione reclami o comunque una sorta di mediazione extragiudiziale che, a meno che non si firmino verbali ufficiali o liberatorie, lasciano comunque spazio ad altre strade. Nella fattispecie volendo lei potrebbe pensare di chiedere un rimborso danno all'acquirente, nel caso pensi di poter sostenere le sue ragioni anche con prove e quant'altro, inviandogli prima una raccomandata a/r di messa in mora e poi tentando una conciliazione alla camera di commercio o direttamente presso il giudice di pace. In ogni caso nelle vendite tra privati c'è sempre un margine di rischio -non modesto- per ambedue le parti. Tutto dipende dagli accordi scritti e da ciò che è effettivamente documentabile. Non si tratterebbe quindi di un'azione priva di incertezze. Andrebbero tra l'altro anche valutate le motivazioni di paypal che potrebbero essere utilizzate dall'acquirente.