20 aprile 2024 0:00

# Regolamento di reso non rispettato.

Ho acquistato un prodotto on-line dal sito di una famosa catena di negozi di ferramenta-fai da te; con la formula di ritiro in negozio.
Il giorno dopo l'acquisto mi sono reso conto che non avevo più bisogno del prodotto.
Ho seguito la procedura sul sito ufficiale per il reso: l'unica opzione che mi è stata proposta è stata quella del ritiro al mio domicilio da parte di un loro corriere.
Ho ricevuto la mail con le istruzioni per preparare il prodotto per la consegna al corriere, in cui mi si diceva anche che sarei stato contattato dal corriere stesso per concordare la data del ritiro.
Da allora non ho avuto più notizie.
Ho segnalato la cosa al call center della società che ha alternato indicazioni su solleciti che avrebbero effettuato al corriere e che sarei stato richiamato a breve.
Il regolamento esposto on line recita che nei casi come il mio il ritiro sarebbe avvenuto entro 10gg.
E' passato un mese e tutte le rassicurazioni del call center non hanno avuto seguito.
Anche la mia disponibilità a portare il prodotto ad uno dei negozi è stato rifiutato.
Come posso far valere il mio diritto di reso citato nel loro sito on-line?
Se devo mandare una mail pec, quali le regole per scriverla in maniera efficace? Quali le frasi chiave da inserire oltre alla descrizione dei fatti ed hai codici e le date relative all'acquisto?
Vi ringrazio
Stefano

**Risposta:**
Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora
In breve, dovrà invitarli a riprendersi il bene e a rimborsarla entro X giorni, avvertendo che in difetto adirà le vie legali. Non importa il linguaggio, purché sia chiaro.
Faccia anche una segnalazione allo sportello del Garante della concorrenza e del mercato