Codici, malfunzionamento della password monouso di Amazon

Gennaio 26, 2022

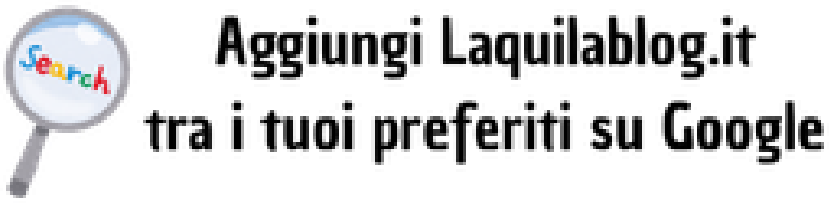


Codici si esprime sul malfunzionamento della password monouso utilizzata onde mitigare il problema dello smarrimento dei pacchi. Ma, secondo l'associazione, per ora di buono c'è solo l'idea.

Come funziona la password monouso? Al momento dell'acquisto, riferito a prodotti costosi come notebook o smartphone, il cliente riceve un codice da comunicare al corriere. Tutto questo per evitare che la consegna venga registrata come avvenuta, ma del pacco non ci sia traccia, circostanza che a volte si verifica, per la rabbia e l'incredulità dei consumatori.

"Abbiamo inviato diffide ad Amazon e segnalazioni all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato – afferma Ivano Giacomelli, Segretario Nazionale di Codici – perché abbiamo ricevuto decine di segnalazioni per problematiche con il reso. Sostenendo di aver ricevuto un pacco vuoto oppure un

prodotto diverso da quello ordinato, l'azienda nega il rimborso, costringendo l'utente ad una difficile procedura per far valere le proprie ragioni ed arrivando perfino in alcuni casi al blocco dell'account. Una situazione che merita un intervento, così come la nuova procedura di consegna, che sta mostrando delle lacune. Quello che ci preme sottolineare è che di fronte ad un problema, nel caso specifico lo smarrimento dei pacchi, Amazon è corsa ai ripari, introducendo una password. Riteniamo che dovrebbe fare lo stesso per la questione dei resi, così da tutelare i consumatori, mettendoli nelle condizioni di avvalersi di una procedura in maniera chiara, semplice e trasparente".



"Ci dispiace fare la parte dei guastafeste – dichiara Davide Zanon, Segretario di Codici Lombardia, una delle delegazioni che sta fornendo assistenza agli sfortunati consumatori alle prese con problemi con gli acquisti su Amazon – ma la nuova procedura per rendere sicura la consegna non sta funzionando proprio benissimo. Abbiamo ricevuto alcune segnalazioni in merito che lo dimostrano. Stiamo assistendo, ad esempio, un consumatore protagonista di una disavventura paradigmatica. All'oscuro della nuova procedura che prevede l'invio di un codice, ha dovuto riprogrammare la consegna del prodotto acquistato, uno smartphone, perché non aveva fornito alla madre, alla quale aveva affidato il compito di ritirare il pacco, la password da comunicare al corriere. Il consumatore non sapeva nemmeno che il codice cambia ogni giorno e così anche il secondo tentativo di consegna non è andato a buon fine, perché la mamma non aveva quello aggiornato. Al terzo tentativo, quando tutto sembrava essersi finalmente risolto, il colpo di scena: il corriere riferisce che il codice è sbagliato. Il consumatore gli chiede allora di ripassare più tardi, in modo da poter nel frattempo contattare il servizio assistenza di Amazon. E qui si apre il giallo: non solo il codice viene giudicato corretto dall'azienda, ma il pacco risulta addirittura consegnato, nonostante il corriere non sia ripassato. L'azienda ha scaricato tutta la responsabilità sul consumatore, sostenendo che non può far nulla visto che è stato lui a comunicare la password. Niente da fare anche per il blocco dell'Imei, il

codice numerico che identifica univocamente uno smartphone, operazione impossibile a detta di Amazon. Un altro esempio di un atteggiamento tutt'altro che collaborativo, di un comportamento che non si addice ad un'azienda importante e famosa come Amazon, da cui ci aspettiamo ascolto e comprensione, soprattutto alla luce di problemi e criticità evidenti come quella delle procedure di reso e di consegna sicura".

Ad ora, la password monouso sembra essere una soluzione corretta ad un problema frequente, ma dalle segnalazioni emerse a Codici la strada per un funzionamento corretto e senza intoppi è ancora lunga.