Codici sul caso Amazon: diffide e segnalazioni all’Antitrust

Gennaio 11, 2022



ROMA – Vengono inviate delle diffide ad Amazon – dichiara Ivano Giacomelli, Segretario Nazionale di Codici – e segnalazioni all’Antitrust in merito ad una problematica che, purtroppo, si presenta frequentemente e che vede i consumatori in una posizione di netto svantaggio oltre che di grave difficoltà. “Ci riferiamo alle richieste di rimborso in seguito ad un’operazione di reso. Nei casi che stiamo trattando, e che l’Autorità sta verificando, gli utenti si sono visti negare il rimborso da Amazon, che sostiene di aver ricevuto un articolo diverso da quello consegnato oppure un pacco vuoto. Naturalmente il consumatore ha spedito regolarmente il prodotto, ma si ritrova a dover affrontare una corsa ad ostacoli, con l’azienda che rifiuta ogni dialogo al di fuori dell’utente, mentre il corriere spedizioniere interagisce solo con Amazon”.

Il risultato di questo atteggiamento emerge chiaramente dai dati raccolti da una delle delegazioni

territoriali dell’associazione attive su questo fronte. “Abbiamo ricevuto decine e decine di segnalazioni – afferma Davide Zanon, Segretario di Codici Lombardia – e stiamo fornendo assistenza ad oltre 30 consumatori. Parliamo di un totale di 15mila euro di merce acquistata, soprattutto nel settore tecnologico, con ordini che vanno da 50 a 3mila euro. Finora sono stati rimborsati solo 2mila euro. È evidente che qualcosa non va. A nostro avviso serve un atteggiamento diverso da parte di Amazon, più collaborativo, perché non si possono far passare i clienti come persone che cercano di raggirare il venditore mandando indietro un prodotto diverso da quello ricevuto o addirittura inviando un pacco vuoto. È una posizione grave. Continueremo nella nostra azione di assistenza e di segnalazione, ma invitiamo anche i consumatori ad adottare qualche accorgimento, ad esempio fotografando il pacco con il prodotto che si sta per spedire, così da evitare contestazioni e rifiuti”.

