



di Valerio Staffelli
informatore pubblico

SODDISFATTI O RIMBORSATI, È SEMPRE UNO SLALOM

UNA LETTRICE COMPRA UN PRODOTTO CONTRO I GRAFFI SULLA CARROZZERIA. MA, DOPO AVERLO PROVATO, LO RESTITUISCE. E ATTENDE DI RIAVERE QUANTO HA PAGATO

CARI AMICI DI OGGI,

spesso, durante le televendite, vengono lanciati prodotti mirabolanti a prezzi imperdibili. Qui vi parliamo di Renumax.

SEGNALAZIONE

Ciao Valerio, sono Anna dalla provincia di Roma. La mia macchina aveva dei graffi, così guardando una televendita Renumax ho scoperto un prodotto che secondo la pubblicità era in grado di eliminare i graffi presenti sulle auto. L'ho acquistato: costava 50 euro. Quando l'ho ricevuto ero entusiasta e non vedevo l'ora di rivedere la mia macchina di nuovo a posto. Ho provato questa crema più volte, ma non ha fatto un bel niente! Nervosa ho rispedito tutto indietro, scoprendo anche che i costi di spedizione erano a mio carico! Pensi sia finita qui? Ho mandato una raccomandata ma ancora tutto tace. Mi dai una mano?

INDAGINE

Il mondo delle televendite è veramente vario e pinto, a volte si trovano occasioni, tante altre delle beffe. Per capire di cosa parliamo ci siamo



HA RICEVUTO IL RIMBORSO

Anna con la raccomandata che dimostra che ha rispedito il prodotto a Renumax per il rimborso. Che è arrivato dopo l'intervento di Valerio Staffelli.

buttati "a pesce" in Rete scoprendo che la schiera dei delusi dopo aver provato questo prodotto è ben nutrita. Ma il diritto di recesso funzionerà? Dalle lamentele lette sui blog, anche in questo caso, pare di no. Noi ci siamo messi nei panni di Anna e di suo marito. La società che commercializza

questo prodotto si chiama Kalai e ha sede a San Marino, per questo motivo è già molto complicato raggiungerli telefonicamente. I vari numeri del centralino (per gli acquisti) invece sono in Italia e rispondono tutti subito. Eh grazie! All'operatrice abbiamo chiesto il numero di un responsabile, ma non ce l'ha voluto fornire. «La farò ricontattare io». A onor del vero, dopo qualche giorno Anna ha ricevuto una telefonata, ma con queste parole: «Se ha rispedito indietro tutto correttamente non avrà problemi con il rimborso». Invece la nostra lettrice non ha visto ancora un ghello! Non ci restava altro che essere graffiati come un garage troppo stretto e contattare ufficialmente Kalai srl.

EPILOGO

«I termini per effettuare il rimborso sono di 30 giorni, quindi non risultano essere scaduti. Nella giornata di domani verrà regolarmente soddisfatto il rimborso».

E dove sta scritto che i tempi per il rimborso sono di questa durata? Sul sito e sulla fattura non vengono specificati! Magicamente hanno affermato che il giorno seguente sarebbe stato "soddisfatto" il rimborso. E così è stato! Che coincidenza! In ogni caso, voi siete liberissimi di acquistare o meno questo o altri prodotti, ma il consiglio che vi do è sempre lo stesso: prima di comprare qualcosa, fate sempre un giro in Rete. Si scoprono molte cose interessanti!

IL CONSIGLIO

Aste giudiziarie: ci si può fidare?

Durante queste aste si vendono oggetti più o meno preziosi. Ma spesso e volentieri, se l'oggetto non ha le caratteristiche regolamentari, per ottenere il rispetto dei vostri diritti vi infilerete in un labirinto di leggi, leggine e di scarichi di responsabilità. Quindi, come nel programma *Affari di famiglia* su Cielo, sarebbe opportuno chiedere a un responsabile di vostra conoscenza che verificherà consistenza, qualità e prezzo.