



di Valerio Staffelli
informatore pubblico

ORA CI TOCCA ANCHE DIFFIDARE DEL BUONO SCONTO

SETTANTA EURO DA SPENDERE SU EBAY: SEMBRAVA UN COLPO DI FORTUNA. E INVECE CHI HA ACQUISTATO NON È RIUSCITO A USARLO E HA PAGATO PER INTERO: «ERRORE TECNICO!»

CARI AMICI DI OGGI,

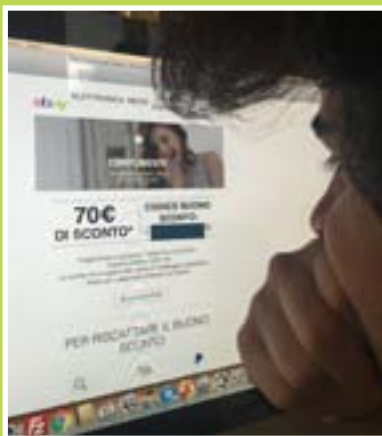
Il famoso sito di aste *on line* eBay invia un'importante comunicazione a tutti i suoi utenti, ma...

SEGNALAZIONE

Ciao Valerio, sono Filippo da Milano. Essendo iscritto a eBay ricevo spesso comunicazioni dal sito. Tra queste di recente mi è stato inviato un buono sconto di 70 euro da spendere entro il 9 febbraio. Entusiasta, il 5 febbraio, per fare una sorpresa a mia moglie, ho comprato una lavatrice. Al momento del pagamento ho provato a inserire il codice del buono... «Errore». Ho provato più volte, ma niente. Ho contattato il servizio clienti e mi hanno risposto: «Il coupon è stato spedito per sbaglio». Ma come?! Prima lo inviano, incentivano gli acquisti e poi ritrattano? Aiutami a fare chiarezza.

INDAGINE

Per capire che cosa è successo abbiamo fatto come prima cosa un giro in Rete, scoprendo che gli utenti coinvolti in questo disservizio erano tantissimi. E anche molto imbufaliti. Così abbiamo vestito i panni di Filippo



CHE DELUSIONE!

Sopra, Filippo, uno dei tanti utenti che ha ricevuto un buono sconto da eBay, e che ha provato a utilizzarlo senza successo.

e abbiamo cercato di contattare il numero del servizio clienti eBay, una vera e propria caccia al tesoro. Dopo varie peripezie ci siamo riusciti, ma se pensate che parlare subito con un operatore sia semplice, scordatevelo. Vi risponde un disco registrato: «Per parlare con noi devi effettuare una procedura *on line* per ottenere un

codice di accesso». Aiuto che fatica! Perché tutte queste barriere?! Allora abbiamo provato inviando una mail e qui la risposta non è tardata ad arrivare: «Il problema è stato tecnico. Il buono non è valido e non può essere riscattato. Ci scusiamo per il disagio». Tutta questa procedura per scoprire che un errore aveva illuso molti clienti di eBay. Non soddisfatti li abbiamo contattati ufficialmente.

EPILOGO

«Non appena a conoscenza del problema tecnico abbiamo informato dell'accaduto gli utenti per evitare che potessero essere indotti in errore durante un acquisto. Chi ha acquistato prima è stato rimborsato, chi dopo no perché informato per tempo». Come giustificazione non ci appaga, anche perché è difficile da provare chi ha acquistato prima o dopo e avete combinato una bella frittata. È chiaro che se un sito che si occupa di vendite invia questa comunicazione incentiva all'acquisto e dichiarare poi «Chi ha dato, ha dato, chi ha avuto, ha avuto» non ci sembra corretto. Vi abbiamo inoltre chiesto il numero delle persone coinvolte e il tipo di problema avuto nello specifico, ma a queste domande non avete mai dato risposta. Comunque continueremo a monitorare la vicenda e se doveste ricevere una comunicazione in cui vi dicono che avete vinto una lotteria da un milione di euro, non inviate soldi per ottenere la vincita. Ma questa è un'altra storia...

IL CONSIGLIO

Allergici al latte? Occhio ai gelati

Se siete allergici al latte, state attenti alle gelaterie che vi garantiscono il prodotto privo delle proteine del latte. Da recenti inchieste da noi effettuate, abbiamo scoperto che, per contaminazioni incrociate, potreste trovare queste sostanze in dosi elevate (**nove gelaterie contaminate su dieci**, grandi marchi compresi). Andateci con i piedi, anzi il palato, di piombo. Uno choc anafilattico può costarvi caro.