

## La bussola dei diritti. Cosa fare se non risulta l'acquisto online?

lunedì 11 settembre 2017

Ho provato per due volte ad acquistare suTicketOne.it due biglietti per una mostra, ma l'operazione non è andata a buon fine.

Di fatto

risulta un ordine pagato, una spedizione stornata e un pagamento con Paypal andato a buon fine con relativa emissione di due fatture e del messaggio di addebito della banca della somma di euro 140,00. In pratica ho pagato due volte per dei biglietti che non ho ricevuto. Cosa devo fare per evitare o recuperare l'addebito di questi importi non dovuti?

Quando si

effettua un acquisto online è sempre bene fare attenzione innanzitutto al sito su cui si naviga e accertarsi che non sia contraffatto per evitare spiacevoli sorprese. Una volta verificata l'originalità della pagina web è opportuno leggere con attenzione le condizioni contrattuali di vendita previste e effettuare le operazioni di prenotazione o acquisto del bene o del servizio desiderato, secondo le giuste modalità. A volte però può capitare che si verifichino delle anomalie o malfunzionamenti di sistema tali da generare errori durante le operazioni di prenotazione/acquisto. In queste situazioni la prima cosa da fare è inoltrare un reclamo alla società interessata dal disservizio con una specifica richiesta di chiarimento e di eventuale rimborso per le somme indebitamente prelevate. Se la società non risponde entro 45 giorni, o la risposta è negativa o insoddisfacente, è possibile attivare una procedura stragiudiziale per definire bonariamente la controversia, senza necessità di ricorrere al giudice. Si tratta della conciliazione paritetica Netcomm, una procedura risoluzione alternativa delle controversie facile, veloce e completamente gratuita, frutto di un protocollo di conciliazione ad hoc siglato tra il Consorzio del Commercio Elettronico Italiano e le principali Associazioni dei consumatori. Importante sapere che si può usufruire di tale procedura solo nel caso in cui l'acquisto viene effettuato su uno dei siti web autorizzati a esporre il sigillo Netcomm, come nel caso di TicketOne.it.