

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

lunedì 11 settembre 2017

Ho provato per due volte ad acquistare su TicketOne.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.