



UNC
CONSUMATORI.IT

E-commerce: se il disservizio è nella spedizione

05 Giugno 2018



Ritardi nella consegna, pacchi dispersi, call center inutili: sono alcune delle lamentele più frequenti che arrivano agli sportelli dell'**Unione Nazionale Consumatori** in merito a **spedizioni** e **consegne** di prodotti acquistati online. Se da una parte infatti aumentano i consumatori che **acquistano sul web** con crescente soddisfazione e consapevolezza, dall'altra registriamo un livello sempre più basso nei **servizi di consegna**.

I DISSERVIZI PIU' FREQUENTI

C'è chi, come Pietro dalla provincia di Bergamo racconta di aver **atteso per giorni un pacco** che gli era stato recapitato all'hub di Milano. Nel frattempo, però, non solo non ha ricevuto informazioni dal call center sui tempi di consegna, ma gli è stato anche detto che non avrebbe ricevuto alcun rimborso nonostante il suo **reclamo** inviato per iscritto.

Qualche mese prima il signor Placido dalla provincia di Mantova, aveva constatato la **lentezza dei postini** nei giorni in cui tutta l'Italia va in ferie: "ad ogni agosto è la stessa storia, servizio pubblico pessimo e scadente!". Sconsolato il signor Peppino, della provincia di Asti: dopo aver contatto più volte inutilmente il **call center del venditore**, si è arreso

chiedendo il recesso dell'acquisto effettuato.

Senza contare chi ha assicurato il pacco pagando un'extra per la **consegna veloce** o in una determinata fascia oraria, per poi veder traditi gli impegni. "Vi sembra normale -ci chiede Giada sulla nostra **pagina Facebook @Unconsumatori**- che io richieda la consegna soltanto nel pomeriggio perché prima non c'è nessuno a casa e puntualmente il fattorino mi chiami la mattina per dirmi che è fuori dalla mia abitazione e non gli risponde nessuno?". E ancora: un altro reclamo "È giusto che l'addetto alle consegne si rifiuti di portare il pacco al quarto piano perché l'ascensore non funziona dicendo che è responsabile fino al piano terra?".

Insomma, di casi se ne vedono di tutti i tipi e non è facile trovare il bandolo della matassa tra rimpalli di responsabilità e lungaggini burocratiche che alla fine restano sempre sulle spalle del consumatore.

E voi avete mai avuto problemi con la **spedizione** o la **consegna** di prodotti acquistati online? Lasciate la vostra testimonianza sulla nostra pagina Facebook (**@UNConsumatori**) e Twitter (**@consumatori**) utilizzando l'hashtag **#paccorotto**, raccontando che tipo di problema avete riscontrato.

E se avete bisogno di assistenza non esitate a contattarci attraverso lo **sportello** sulla nostra home page.

Ecco intanto alcuni consigli su come presentare un **reclamo** in caso di disservizi.

#PACCOROTTO COSA FARE

In caso di **disservizi** nella consegna a seguito di un acquisto online, la prima cosa da fare è presentare un reclamo scritto al venditore. Se la risposta non arriva o è insoddisfacente, potete rivolgervi al nostro **SPORTELLO E-COMMERCE** e chiedere aiuto ai nostri esperti!

Autore: Simona Volpe

Data: 5 giugno 2018