



UNC
CONSUMATORI.IT

Lenovo: sembrava un affare invece era un errore!

31 Gennaio 2018

NOTEBOOK

15.6"

RAM 8 GB

HDD 1 TB

GRAFICA

449,99

549,99
Sconto
-100€
Pari al 18%

Il motivo principale che spinge i consumatori a fare acquisti su internet è la **possibilità di risparmiare**, approfittare di promozioni e prezzi scontatissimi. Ecco perché è **fondamentale che i rapporti online siano ispirati da lealtà e fiducia**: in fondo compro su un sito localizzato chissà dove, senza toccare con mano il prodotto, mi affido alle recensioni scritte da altri utenti e dovrò attendere la spedizione con il timore dei danni che può fare uno spedizioniere non troppo delicato.

Ora questo rapporto di fiducia rischia di essere messo in crisi dalla **brutta storia dei prezzi sbagliati**: nei giorni scorsi sono giunte ai nostri sportelli numerose segnalazioni di consumatori che raccontano di aver acquistato prodotti su internet a prezzi scontati per poi ricevere l'amara sorpresa dell'**annullamento dell'ordine a causa di "inconvenienti tecnici"**! L'ultimo caso, nel mese di gennaio 2018, ha riguardato **Lenovo, noto brand dell'elettronica di consumo**, che, dopo aver esposto sul proprio sito alcuni tablet in offerta (e aver raccolto numerosi ordini), in un secondo momento comunicava l'annullamento del contratto a causa di un malfunzionamento che avrebbe generato per

errore un prezzo diverso da quello effettivo.

Il caso non è nuovo: **la nostra organizzazione si era già interessata ai Kindle Fire messi in vendita su Amazon** qualche tempo fa al prezzo promozionale di 1 euro e poi non consegnati per le stesse ragioni. In quel caso era intervenuta l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato invitando la piattaforma a cambiare le informazioni disponibili sul sito.

Ecco perché anche **questa pratica adottata da Lenovo ci sembra scorretta e l'abbiamo segnalata all'Autorità Antitrust**: il punto è che se un venditore pubblicizza una offerta, **quel prezzo "fa fede" per l'acquirente che deve poter acquistare a quella cifra**. Si tratta della regola fondamentale del mercato: chi espone un prezzo deve rispettare la sua offerta!

Qualcuno potrebbe obiettare che l'eventuale errore nell'indicazione del prezzo non deve essere tale da essere chiaramente "inverosimile": ebbene online le cose funzionano un po' diversamente rispetto alla vita reale! Torniamo, in particolare, all'offerta di Lenovo che si presentava chiaramente come una promozione: in alto le immagini dei prodotti con una breve descrizione delle loro funzionalità e più in basso la scritta "*a partire da € 189,00 - Con lo sconto: € 30,00 -Risparmia: €159,00*". Circa due settimane dopo, **si è ripetuta un'analogica vicenda sul sito di Amazon per dei notebook dello stesso brand Lenovo**.

In entrambi i casi, con le e-mail di annullamento degli ordini si informavano i clienti che, a causa dell'indicazione erronea del prezzo sul suo sito, la spedizione del relativo articolo era annullata e che l'addebito del corrispondente importo non sarebbe stato effettuato.

Da parte mia ho motivo di ritenere che Lenovo abbia arbitrariamente annullato gli ordini ricevuti nonostante avesse già inviato la "*conferma ordine*" a ciascun acquirente (il contratto a quel punto poteva considerarsi perfezionato). La stessa Lenovo, in risposta alle numerose richieste di spiegazione di consumatori pervenute sulle pagine *social* della società, ha ammesso espressamente l'accadimento dei fatti per come descritti sopra, purtuttavia **negando ogni responsabilità**: a questo punto sarà l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato a dirci se si tratta di una pratica scorretta, quel che è certo è che di questo passo nessuno crederà più alle offerte online con grave danno per l'immagine del commercio elettronico nel suo complesso.

Intanto, con l'Unione Nazionale Consumatori, stiamo raccogliendo i casi delle persone che si ritengono danneggiate da Lenovo, da Amazon o da altri operatori in situazioni analoghe.

I nostri esperti dello sportello ecommerce sono pronti a fornirvi assistenza.

Autore: Massimiliano Dona

Data: 9 febbraio 2018