

Abbiamo pubblicato alcuni giorni fa una  segnalazione apparsa sul portale, che parla di sicurezza e diritti degli automobilisti, SicurAuto.it. Secondo quanto riportato nel sito, un lettore, dopo avere acquistato le gomme su Gommadiretto.it, ed essersi recato per il montaggio dal gommista più vicino segnalato online, si è visto presentare un conto di 40 euro più Iva, anziché i 40 totali, Iva compresa, indicati su Gommadiretto.it.

La replica di Delticom, società tedesca proprietaria del sito di e-commerce, relativamente alle politiche adottate in materia di prezzi e IVA, è arrivata però immediatamente: può capitare, ma è stato un errore a cui porremo rimedio. Rimane dunque confermato quanto scritto nella sezione "Consegna e condizioni di pagamento" del sito Gommadiretto.it: "Tutti i prezzi elencati includono l'imposta sul valore aggiunto (Iva)". La posizione della società è chiara: "i centri convenzionati Delticom non possono in alcun modo richiedere il versamento di una tassa aggiuntiva rispetto alla cifra comunicata sul sito stesso".

Nella nota informativa che abbiamo ricevuto da Delticom, si legge anche: "Siamo molto dispiaciuti che si sia verificato un problema in tal senso e che al cliente in questione sia stata richiesta una cifra superiore a quanto indicato sul nostro sito. I nostri clienti hanno sempre e comunque la possibilità di mettersi in contatto diretto con noi, anche via mail, nel caso in cui si dovesse verificare un problema. Nel caso specifico siamo inoltre dispiaciuti per il fatto che il cliente abbia ricevuto via mail informazioni sbagliate, ma un nuovo collega semplicemente ha fatto un errore, e gli errori possono capitare".

Delticom intende mettersi in contatto diretto con il lettore che ha fatto la segnalazione, ma vuole anche rassicurare tutti i clienti o potenziali clienti sulla serietà delle proprie proposte: "Questo episodio non deve scoraggiare i nostri clienti, in quanto le nostre regole sono scritte nero su bianco sul sito. Se una delle officine convenzionate chiede cifre maggiori rispetto a quelle indicate sul sito, sicuramente gli verrebbe chiesto o di adeguare i prezzi seguendo le nostre indicazioni o di spiegarci per quale ragione ha preteso il pagamento di una sovrattassa. Se il partner in questione non rispettasse i prezzi stabiliti, faremmo anche ulteriori passi per impedire un comportamento così inaccettabile".

E infine l'appello a rivolgersi sempre al servizio consumatori, in caso di disguidi: "Il miglioramento costante del servizio è una priorità per Delticom, pertanto invitiamo i clienti a comunicare con noi per poter trovare insieme soluzioni a qualsiasi problema".

© riproduzione riservata
pubblicato il 10 / 10 / 2011