

Trento, 23 marzo 2022

Comunicato stampa

E-commerce: sanzionata la società Tiger Group Srl

un milione di euro di multa per gli ordini annullati e non rimborsati

Con Il procedimento PS12119 concluso il 22 marzo, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha sanzionato per un totale di un milione di Euro la società *Tiger Group Srl*, a causa dei continui annullamenti degli ordini sul sito di e-commerce www.tigershop.com e per il conseguente mancato rimborso ai consumatori di quanto pagato.

Sono circa una dozzina i consumatori trentini che si sono rivolti nei mesi scorsi allo Sportello Europeo dei Consumatori a causa della mancata consegna del prodotto acquistato dal sito o per non aver ricevuto il rimborso di un ordine annullato per mancanza di disponibilità, per un valore complessivo di circa 5250 euro di cui sono stati finora recuperati 3350 euro.

Le pratiche contestate dall'Autorità all'azienda, su segnalazione dei consumatori, consistono nella diffusione di informazioni ingannevoli sulla disponibilità e sui tempi di consegna dei prodotti, nella scorrettezza del processo di vendita online, nella mancata consegna, nell'omesso rimborso di quanto corrisposto e nell'inadeguata prestazione dei servizi di assistenza post-vendita.

“La soluzione più rapida per risolvere il problema una volta ricevuta la comunicazione di annullamento o decorsi inutilmente i 30 giorni previsti per la consegna”, commenta Francesco Marcazzan consulente dello Sportello “è quella di contestare l'addebito della somma pagata, attivando la procedura di chargeback con lo strumento utilizzato per il pagamento: utilizzare una carta di credito che prevede questa possibilità ci mette al riparo da eventuali comportamenti scorretti e dal rischio di non ricevere mai il rimborso dovuto in seguito all'annullamento di un ordine per un prodotto acquistato online”.

Ricordiamo che, per quanto riguarda le controversie riguardanti gli acquisti online, lo Sportello Europeo dei Consumatori offre consulenze e assistenza gratuita per i consumatori trentini e fornisce informazioni inerenti la procedura di conciliazione offerta gratuitamente dall'organismo di conciliazione accreditato www.conciliareonline.it e sulla piattaforma ODR di gestione delle controversie transfrontaliere online.

Per informazioni Sportello Europeo Consumatori Piazza Raffaello Sanzio n.3 a
Trento sec@euroconsumatori.org, telefono 0461984751

Piazza R. Sanzio, 3
38122 Trento
Tel. 0461/984751
Fax 0461/265699