

Mittente:

Mauro

C.F.:

PEC:

Spettabile

AGCM

Piazza G. Verdi, 6/a

00198 Roma

via PEC:

Oggetto: Rifiuto ad adempiere agli obblighi contrattuali concernenti il rimborso della licenza d'uso non accettata relativa a Microsoft Windows preinstallato su PC prodotto da LENOVO (ITALY) SRL.

Il giorno 23 aprile 2021 ho acquistato un personal computer (PC) **Lenovo Ideapad Flex 5 14ALC05, S/N** con preinstallato il sistema operativo **Microsoft Windows 10 Home**.

Alla prima accensione del PC mi è apparso il contratto d'uso per l'utente finale del software Microsoft ed in quel momento, come previsto dal contratto stesso, ho esercitato il mio diritto a non accettare le condizioni della **licenza d'uso Microsoft (EULA)**:

«Qualora il licenziatario non accetti le presenti condizioni e non vi si conformi, non potrà utilizzare il software né le relative funzionalità. Il licenziatario potrà contattare il produttore del dispositivo o l'installatore oppure il rivenditore, qualora abbia acquistato il software direttamente, per conoscere le modalità di restituzione del software o del dispositivo e di rimborso del prezzo».

A seguito di ciò ho contattato **Lenovo (Italy) SRL** (in seguito solo "Lenovo") in quanto "produttore del dispositivo" per ottenere il rimborso di tale prodotto software.

Il servizio clienti, tramite chat ha dapprima negato la possibilità di restituire la licenza (e quindi ricevere il relativo rimborso), per poi "scalare" il caso ai superiori.

Dopo due settimane, l'11 maggio 2021, non ricevendo alcuna risposta in merito, ho sollecitato il servizio clienti tramite email per avere la procedura di rimborso del solo software. Il servizio clienti rispondeva richiedendo pretestuosamente il mio numero di cellulare per poter, a loro dire, aprire la pratica (atteggiamento decisamente incoerente con il fatto che la pratica fosse già stata aperta).

Passata un'ulteriore settimana, non ricevendo alcun riscontro, il 18 maggio 2021 ho inviato via PEC messa in mora e diffida ad adempiere per ottenere il rimborso del software preinstallato e la relativa procedura.

Rispondeva il giorno successivo (19 maggio 2021) via semplice mail il sig. Raffaele (non si è identificato con il cognome), Customer Care Manager, fornendo la procedura per la restituzione e rimborso dell'intero PC (mai richiesta), ma non la procedura per il rimborso del solo software.

Replicava nuovamente il sig. Raffaele il 2 giugno 2021, sempre via semplice mail, indicando che è possibile rimborsare solo la macchina completa.

Lenovo manca quindi di rispondere entro i tempi indicati alla messa in mora e diffida ad adempiere.

Lenovo incaricava invece uno studio legale (Studio Legale [REDACTED] di [REDACTED]) il quale rispondeva il 7 giugno 2021 (tardivamente) alla PEC indicando che la politica di Lenovo prevede solamente il rimborso dell'intero dispositivo a fronte della restituzione dello stesso, contravvenendo così ai propri obblighi contrattuali che prevedono invece l'esplicito rimborso anche del solo software. Nella stessa comunicazione, l'avv. M. [REDACTED] dello Studio Legale [REDACTED] proponeva a titolo transattivo un accordo nel quale Lenovo avrebbe versato 42 € al sottoscritto (anziché i 47 € richiesti) in cambio di totale riservatezza e con clausole contenute nello stesso accordo per me difficilmente comprensibili.

Rispondeva il sottoscritto rifiutando l'accordo e prorogando la messa in mora di ulteriori 10 giorni. Ne sono seguite altre tre comunicazioni nelle quali l'avvocato incaricato da Lenovo aggiungeva di volta in volta nuove condizioni per l'ottenimento del rimborso, cercando anche di "estorcere" un consenso a queste condizioni richiedendo di fornire anticipatamente le coordinate bancarie per effettuare il bonifico.

Infine, dopo più di due mesi e ben 12 comunicazioni, [.....]

[.....]

ndr.: per la segnalazione completa, scrivere una mail all'indirizzo rimborsowindows@bonissi.punto.it.

[.....]

Distinti saluti.

[REDACTED], 15 luglio 2021

Mauro [REDACTED]