

Scarpe rotte eppur bisogna andar...

Una specie in via estinzione? Il consumatore soddisfatto

di ASSUNTA BRUNETTI

"Fischia il vento e urla la bufera, scarpe rotte eppur bisogna andar" cantavano i partigiani in lotta per liberar l'Italia.

Il richiamo storico sarà ben poco pertinente, ma non l'immagine evocata: quella scarpa rotta che... proprio non ci voleva, un fulmine a ciel sereno mentre si è in corsa per la città, già in ritardo all'appuntamento della giornata.

Un caso - tutt'altro che singolare - è arrivato sul tavolo dell'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti: è il caso dell'associata ... *omissis per privacy* ... che, con ai piedi un paio di scarpe della famosa marca Geox, acquistate non più di tre anni prima e calzate in ben poche occasioni, si è ritrovata per le strade di Firenze con una scarpa tra le mani dalla suola in gomma completamente disintegrata.

Imbarazzata ed oltremodo indisposta dal pessimo risultato dell'acquisto che riteneva il migliore per la qualità pubblicizzata - tutt'altro che economico - la signora ha raggiunto il primo negozio di scarpe e noncurante degli sguardi indiscreti (oltre che inconsapevoli del fatto che ci vuol ben poco per ritrovarsi con una scarpa rotta in mano), ha acquistato il primo paio di scarpe che le è balzato agli occhi, quelle scarpe che in una normale e appassionante giornata di shopping non avrebbe mai comprato.



Tradita nella fiducia riposta nel grande marchio e nella speranza di riceverne quanto meno la dovuta assistenza, la signora ha segnalato l'episodio al venditore presso il quale aveva acquistato le scarpe, nonché al Customer Service della Geox.

La corrispondenza di seguito fedelmente riproposta renderà conto dell'effettiva e ben poco fidelizzante assistenza ricevuta.

Non solo. Il caso è tutt'altro che singolare, infatti, sul sito dell'ADUC (<http://www.aduc.it/info/chiamo.php>) sono numerose le segnalazioni relative a prodotti dello stesso marchio e, come tale, sintomatico della rarità di una specie: il consumatore soddisfatto. Ai seguenti indirizzi alcuni dei casi problematici:

- http://sosonline.aduc.it/lettera/riparazione+sostituzione+scarpe+geox_195842.php
- http://sosonline.aduc.it/lettera/geox+difettose_176661.php



- http://sosonline.aduc.it/lettera/_113064.php.

Trattasi di un soggetto che si aggira nel mercato come destinatario di beni e servizi e che si rende disponibile - quando può - a spendere quell'euro in più per avere una garanzia di qualità e quindi anche di durata del bene acquistato. Quanto meno l'informazione sulla durata delle scarpe è