

Il BNPL è comodo, ma rischia di costare molto caro

Avv. Katya Schober-Foletti
Micaela Rossi

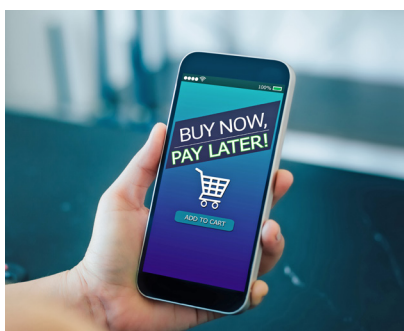
«Buongiorno, ho ricevuto una lettera di sollecito da Arvato Infoscore per fr. 225.15 ma non so proprio a cosa si riferisce».

«Buongiorno, mia moglie ha fatto degli acquisti per fr. 49.- ma ha dimenticato di pagare la fattura. Una volta ricevuto il sollecito ha pagato, con l'aggiunta di fr. 42.- di spese di sollecito. Nel frattempo, a nostra insaputa, la società Klarna ha ceduto il credito alla Arvato Infoscore, la quale ci ha mandato una nuova lettera di sollecito per ulteriori fr. 137.- di spese d'incasso. Trovo veramente ingiustificato che si proceda alla richiesta di pagamento di ben fr. 200.- di spese di sollecito a fronte di un acquisto di fr. 49.- (+400%)».

Le due lettere in apertura sono solo alcuni esempi dei problemi che stanno riscontrando molti dei nostri soci che effettuano acquisti online. È sicuramente comodo utilizzare il proprio cellulare, il tablet o il computer per comprare articoli di marca provenienti dall'estero tramite innumerevoli e-shop. Anche in Svizzera numerosi negozi offrono, tramite un invitante quadratino rosa, la possibilità di pagare entro 30 giorni grazie a Klarna.

Klarna Bank SA è una società svedese attiva nell'eCommerce che offre ai clienti credito senza interessi sugli acquisti come parte del processo di pagamento. È diventata nota per il modello BNPL (Buy Now Pay Later, acquista ora e paga dopo) di cui abbiamo già parlato varie volte (ad esempio, a pagina 11 della Bds 5.2023).

La modalità di pagamento a 30 giorni "Acquisto tramite fattura" offerta da Klarna presuppone un controllo attivo da parte del consumatore della ricezione della fattura nell'email indicata all'acquisto, rispettivamente del



rispetto puntuale del termine di pagamento. Inserendo i propri dati nel Servizio Klarna si crea un account utente che permette esperienze di acquisto veloci e semplici, automatizzando le procedure. Un servizio ai consumatori che agevola le vendite dei negozi online e i profitti di Klarna. È disponibile anche un'applicazione Klarna tramite cellulare o tablet che assiste il cliente, consigliando future ordinazioni in base alle preferenze, cercando nuovi negozi online e tracciando i pacchi. Una politica aziendale che incoraggia le spese, anche eccessive, con un impatto ambientale decisamente negativo.

Quando si procede all'acquisto con questa modalità di pagamento, il consumatore deve essere consapevole che non troverà la fattura all'interno del pacco: questa gli verrà recapitata all'indirizzo e-mail indicato e il pagamento a Klarna Bank (non al commerciante!) dovrà essere eseguito entro 30 giorni. A volte l'e-mail con la fattura e le coordinate bancarie della filiale di Klarna Bank, Berlino (il riferimento per gli acquisti dei clienti svizzeri) viene "persa" dal consumatore. Il mancato pagamento entro 30 giorni implica un maggiore rischio di incorrere in costose procedure di incasso. Nei casi

che abbiamo trattato sinora, la merce viene fatturata fino a 3-4 volte in più a causa delle spese di sollecito della verifica della solvibilità e della dilazione dei risarcimenti.

Queste spese sproporzionate (illecite se non citate e quantificate nelle condizioni generali) vengono aggiunte al debito principale e agli interessi in poche settimane una volta superata la scadenza di pagamento della merce. Infatti, Klarna Bank paga immediatamente la merce al negozio (il quale rimane il punto di riferimento per l'acquirente sui termini di spedizione, sulla qualità della merce e sui resi) che a sua volta cede subito il credito per l'incasso alla società d'incasso.

Ecco come mai nella prima lettera la signora non si spiega a cosa si possa riferire questa richiesta di pagamento da parte di Arvato Infoscore che non conosce.

Consigli ACSI

Carta e condizioni generali

Preferire acquisti con la carta di credito e nel caso si scelga l'opzione Klarna, leggere bene le condizioni generali.

Controllo posta elettronica

Controllare la propria e-mail regolarmente (compreso lo spam). Rispettare il termine di pagamento di 30 giorni dall'arrivo del pacco.

Infoconsumi

Rivolgersi ad InfoConsumi in caso di problemi e per la contestazione delle spese d'incasso.