

Bonissi Luca - PEC: [indirizzopec@providerpec.it](mailto:indirizzopec@providerpec.it)

Indirizzo, CIVICO

CAP Città (PROV)

via PEC

Spett.le

Lenovo (Italy) S.R.L.

Via San Bovio 3

20090 Segrate (MI)

PEC: [pecsocieta@providerpec.it](mailto:pecsocieta@providerpec.it)

p.c. via e-mail

Gxxxxxxxx Pxxxxxxxx

E-mail: [xxxxxxxxxxxx@xxxxx.com](mailto:xxxxxxxxxxxx@xxxxx.com)

p.c. via e-mail

ADUC – Associazione Diritti

Utenti e Consumatori

via Cavour 68

50129 Firenze (FI)

E-mail: [email@indirizzoxxxx.it](mailto:email@indirizzoxxxx.it)

**Oggetto: Precisazioni e contestazione affermazioni nella Vostra risposta a “Messa in mora e diffida ad adempiere per rimborso licenza d’uso Microsoft Windows non accettata”**

Spett.le Lenovo (Italy) srl,

devo amaramente constatare il Vostro rifiuto al rimborso della licenza d’uso *Microsoft Windows 10 HOME* non accettata.

Ci tengo a precisare che, prima di inviarVi la messa in mora e diffida, ho provveduto a contattare il Vostro servizio Clienti (operatore Marco) che dapprima sembrava non essere nemmeno a conoscenza del contratto e le relative clausole inerenti al rimborso in caso di mancata accettazione della licenza d’uso del software *Microsoft Windows 10 HOME*, e immediatamente dopo riporta le stesse parole da Voi usate in risposta alla mia diffida:

*Lei non chiede di restituire a Lenovo il prodotto da Lei acquistato, ma chiede il rimborso del software preinstallato che quantifica nella somma di [ ].*

*Noi siamo estremamente sensibili alla soddisfazione degli acquirenti di prodotti Lenovo. Tuttavia, non possiamo accogliere la sua richiesta.*

*Nel materiale di marketing relativo al Lenovo [modello] da Lei acquistato viene chiaramente indicato che esso viene venduto con una determinata quantità di software preinstallato, che costituisce una parte integrante dei nostri prodotti che vengono venduti dal suo rivenditore.*

*Ci sembra pertanto che Lei fosse ben al corrente della natura del prodotto che ha scelto di acquistare (fra molti altri offerti dal suo rivenditore) e che abbia consapevolmente e volontariamente scelto di acquistare questo prodotto comprendente il software preinstallato, pagando il prezzo stabilito dal suo rivenditore*

L’esatta corrispondenza delle parole del Vostro operatore con quelle della Vostra risposta inviata via PEC, congiunta al fatto che lo stesso operatore avesse a disposizione nell’immediato questo testo ed abbia lasciato non compilate le informazioni da personalizzare (la somma richiesta e il modello di computer), non può che essere segno incontrovertibile che la mia richiesta non sia affatto “*insolita*”, tanto che il Vostro Servizio Clienti abbia in essere una dedicata procedura da seguire in questi casi. Il fatto in sé conferma il Vostro atteggiamento ostruzionistico atto unicamente a ledere il mio diritto al rimborso del software *Microsoft Windows* di cui non ho accettato la licenza.

Rilevo inoltre che la procedura di rimborso da voi proposta del software unitamente al computer, è anch'essa con mero carattere ostruzionistico, in quanto è richiesta necessariamente la verifica da parte del rivenditore del rifiuto dell'*EULA*, verifica che – oltre impossibile da effettuarsi in quanto non esiste il pulsante RIFIUTA nella schermata al primo avvio – è anche del tutto inutile perché Voi stessi potreste verificare la mancata accettazione della licenza: in questa Vostra proposta – che io NON ho accettato e NON intendo accettare – è prevista infatti la restituzione dell'intera unità, e quindi a Vostra completa disposizione per la verifica della mancata accettazione dell'*EULA* presso i Vostri laboratori.

Devo inoltre fare presente la Vostra errata assunzione circa le indicazioni nel materiale di marketing a riguardo della presenza del software *Microsoft Windows* preinstallato nel modello da me acquistato. Nella fattispecie, il rivenditore (Trony di Sesto San Giovanni) usa non includere la dicitura “*Windows 10 Home*” nel cartellino indicante il prezzo e le caratteristiche tecniche del prodotto (unico materiale promozionale che ho visionato prima di effettuare l'acquisto), e anche sulla confezione del prodotto non è di immediata evidenza la preinstallazione del software *Microsoft Windows*, posto inoltre che ho potuto visionare la confezione unicamente **dopo** l'acquisto.

La eventuale previa conoscenza di software preinstallato è in ogni caso influente, come stabilito dalla Corte di Cassazione n.19161/2014 R.G. (allegata alla precedente lettera e che smentisce tutte le obiezioni da Voi sollevate circa il rimborso del solo software; la riallego nel caso che – spero solo per mera svista – non l'abbiate notata, nonostante la sua presenza fosse espressamente indicata nella mia lettera):

«[...] **poco importa** che tale ulteriore manifestazione di volontà da parte del compratore venga richiesta attraverso un tipico servizio promozionale e di agevolazione all'uso del computer, quello appunto di preinstallazione del sistema operativo, fornito dal produttore; né che tale preinstallazione sia stata in ipotesi da questi previamente comunicata, attraverso la rete di vendita, al compratore. Atteso quest'ultimo (quand'anche dimostrata) **non equivarrebbe, di per sé, ad accettazione delle condizioni di licenza d'uso** (infatti subordinata ad una adesione discrezionale e dedicata, da successivamente esprimersi con un ‘clic’ sul *form* di primo avvio del computer); **né potrebbe ingenerare in capo al compratore una sorta di obbligo ‘preliminare’ di aderire al successivo contratto di licenza del software, sotto condizione della risoluzione dell'intera vendita**».

E ancora:

«Del resto, sempre nell'ambito della ricostruzione della effettiva intenzionalità delle parti, non può sottacersi il fatto che in situazioni come la presente [...] **l'utente finale è mosso all'acquisto sulla base principalmente delle specifiche tecniche del nuovo hardware**».

Contesto anche la Vostra affermazione che “[il] software preinstallato [...] costituisce **parte integrante dei nostri prodotti**”. Il sistema operativo *Microsoft Windows*, infatti, è ben scindibile dall'hardware (il bene mobile), tanto che io stesso ho formattato la memoria di massa del computer e installato il sistema operativo GNU/Linux:

«L'integrazione tra software e hardware, in altri termini, **non si fonda su un'esigenza di natura tecnologica ma unicamente commerciale**. Ciò perché, sul piano strettamente tecnologico, è pacifico [...] che il **PC o notebook potesse funzionare anche con un sistema operativo diverso da quello preinstallato**» (Cass. n.19161/2014)

È inoltre inaccettabile la Vostra proposta di restituzione dell'unità completa (software e hardware), in quanto siamo di fronte a due contratti distinti, di diversa tipologia, con due diversi proponenti, il cui perfezionamento è previsto in momenti differenti, ed è opzionale per il software:

«La tesi del *'simul stabunt simul cadent'* non trova qui fondamento, **non sussistendo adeguati elementi volti a dimostrare che i due contratti in oggetto siano stati voluti dalle parti** [...]. Vero è invece che, nel caso in questione: - la clausola contrattuale in oggetto attribuisce, come detto, **rilevanza autonoma ad hardware e software** [...]; - scopo precipuo del compratore era di **acquistare** non già 'quel' sistema operativo, bensì **'quello' specifico hardware-PC**; - la volizione del compratore si è, per tale ragione, **incentrata sulla compravendita**, non già sulla **licenza d'uso** che egli sarebbe stato richiesto di sottoscrivere al primo avvio del computer, e **della cui esistenza** [...] **poteva essere finanche ignaro al momento dell'acquisto**» (Cass. n.19161/2014)

In virtù dell'autonomia contrattuale tra hardware e software, da parte Vostra potete unicamente disporre del contratto di licenza d'uso:

«L'acquisto del computer non implica l'obbligo di accettare il sistema operativo, pena lo scioglimento della vendita e l'azzeramento dell'intera operazione; e qualora l'utente esprima, all'avvio del computer, una manifestazione negativa di volontà, **l'effetto del mancato consenso si ripercuote unicamente sul contratto nel cui ambito quella dichiarazione di volontà è stata suscitata: vale a dire la licenza d'uso**» (Cass. n.19161/2014)

Ed è quindi dovuto il rimborso del *solo* software di cui la licenza d'uso non è stata accettata.

Mi preme anche rammentarVi che gli organismi per il controllo della concorrenza e del mercato sono già intervenuti sulla vicenda della diffusione forzosa – come si configurerebbe se dovesse perdurare il Vostro rifiuto al rimborso del *solo software* – del sistema operativo *Microsoft Windows*:

«Nell'accertata assenza di controindicazioni tecnologiche, l' 'impacchettamento' alla fonte di hardware e sistema operativo **Windows-Microsoft** [...] risponderebbe infatti, nella sostanza, ad una politica commerciale finalizzata alla **diffusione forzosa di quest'ultimo** nella grande distribuzione dell'hardware [...]. Evenienza – a tal punto concreta da essere **già stata fatta oggetto sotto vari profili di interventi restrittivi e sanzionatori da parte degli organismi antitrust USA e della stessa Commissione UE** – che può essere esclusa solo **interpretando la clausola in oggetto in termini di autonomia**, e non di collegamento negoziale.

E cioè nel senso che chi acquista un computer sul quale sia stato preinstallato dal produttore un determinato software di funzionamento (sistema operativo) **ha il diritto [...] di trattenere quest'ultimo** [il computer] **restituendo il solo software oggetto della licenza non accettata, a fronte del rimborso della parte di prezzo ad esso specificamente riferibile**» (Cass. n.19161/2014)

In conclusione, sulla base della consolidata giurisprudenza sopra riportata, mi auspico un Vostro ravvedimento rispetto alla precedente risposta, e quindi di una Vostra indicazione sulle modalità di rimborso dei **42 Euro** relativi al costo del software *Microsoft Windows 10 Home*.

In assenza di un riscontro positivo entro 10 giorni dal ricevimento della presente, sarò costretto ad adire le vie legali, con rifusione delle spese, danni e interessi.

Città, 23 aprile 2018

Distinti saluti

Luca Bonissi