
La nuova moda della “Mystery Box”: affare o rischiosa lotteria?

Mer 26/02/2025 - 09:10

Il test del Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia e del CTCU

Negli ultimi tempi, il fenomeno delle cosiddette “Mystery Box” sta prendendo sempre più piede tra i consumatori, anche in Italia. La popolarità del fenomeno è stata in particolare spinta da eventi organizzati dal vivo in varie città europee, tra cui Roma, che hanno suscitato una diffusa curiosità. Il CEC Italia e il CTCU hanno deciso di vederci chiaro, con un apposito test. I rischi in agguato per i consumatori, infatti, non sono pochi.

Ma cos'è una “Mystery Box” e da dove arriva il fenomeno?

Una “Mystery Box” è una scatola venduta senza rivelare il contenuto, acquistata nella speranza di trovare oggetti di valore superiore al prezzo pagato. L'elemento sorpresa è il cuore di questa esperienza, diventata virale anche sulle piattaforme social.

Le aziende che propongono questo tipo di vendita sostengono di acquistare dalle grandi piattaforme di vendita online i loro pacchi smarriti o rimasti giacenti. Queste aziende pertanto le recuperano, acquistandole a peso, per rivenderle un tanto al chilo, sostenendo anche di contribuire ad un'economia circolare, rimettendo sul mercato beni che altrimenti andrebbero smaltiti o distrutti. La formula ovviamente è stuzzicante: la speranza è di trovare nel pacco acquistato beni di valore molto superiore a quanto pagato. Tuttavia, i consumatori devono fare attenzione a promesse troppo allettanti e “green claim” quantomeno discutibili.

I problemi legati alla vendita delle “Mystery Box”

Le note dolenti purtroppo non mancano. Andando infatti a analizzare meglio la formula proposta cominciano subito a emergere diversi aspetti problematici.

In primo luogo, le aziende che propongono questo tipo di vendita al buio escludono nelle loro condizioni contrattuali il diritto di recesso che deve essere garantito per legge, quantomeno una volta che si è aperto il contenuto del pacco. Inutile dire però che **escludere il diritto di ripensamento per il consumatore è contrario al diritto europeo ed italiano e trasformerebbe il contratto di compravendita in una vera e propria lotteria o un gioco d'azzardo.**

Inoltre, tra le esclusioni previste, ci sono anche quelle che riguardano la garanzia legale per i difetti di conformità e la responsabilità per prodotti pericolosi. Inutile dire che anche in questo caso **si tratta di esclusioni illegittime, in quanto il venditore che mette sul mercato dei beni è responsabile per legge sia per la conformità dei prodotti, che per i rischi legati alla sicurezza degli stessi.**

“Clausole di questo tipo sono da considerare vessatorie”, spiega Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU, e pertanto, continua, “abbiamo deciso di segnalare la questione alla competente Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)”.

Il test del CEC Italia e del CTCU

Il CEC Italia e il CTCU hanno deciso di vederci chiaro fino in fondo e hanno deciso di provare ad acquistare una delle fantomatiche “Mystery Box”, per verificarne il contenuto. La scelta è ricaduta su un pacco da 3 Kg, composto asseritamente da pacchi provenienti da resi della piattaforma Amazon (per questo è stato pagato un sovrapprezzo), comprato per un prezzo di 74,90 € oltre a 11,90 € di spese di spedizione (i prezzi arrivavano fino a quasi 250 € per 15 Kg). **Il risultato finale: una cocente delusione!** Il pacco ordinato infatti conteneva per l'esattezza 3 maschere da nuoto, un powerbank per cellulare e 2 pacchi contenenti set di maniglie per mobili. Il tutto per un valore decisamente inferiore a quanto pagato. I prodotti inoltre erano per larga parte inutilizzabili o addirittura potenzialmente pericolosi, dato che quasi nessuno degli stessi aveva la prescritta marchiatura CE. Per chi fosse curioso, è possibile vedere l'unboxing completo della nostra prova al seguente

<https://www.youtube.com/watch?v=3MgWW9IJLEs>.

È importante far notare che il sito da cui abbiamo acquistato sottolinea in bella vista che “I nostri pacchi sono venduti nelle esatte condizioni in cui li abbiamo ricevuti e nessuno ne conosce il contenuto”. I prodotti da noi ricevuti però erano in realtà **spacchettati e reballati**, essendo dunque impossibile che chi ha preparato il pacco per la spedizione fosse ignaro del contenuto.

In conclusione, ne vale la pena? Spoiler: no!

La risposta per noi è molto chiara ed è ovviamente negativa. **Partecipare a questo tipo di acquisto non appare certo un'opzione conveniente.** Alla illegittima compressione dei diritti dei consumatori si accompagnerà infatti la probabile delusione a seguito dell'apertura della “Mystery Box”, dato che il

processo di scelta dei prodotti inseriti è tutt'altro che trasparente. Anche la speranza di partecipare a un'operazione di sostenibilità ambientale è subito infranta. Invece che rimettere in circolo prodotti, probabilmente sarà semplicemente spostato l'onere di gettarli al consumatore. Un'offerta stuzzicante da cui però è meglio stare alla larga, se non si vuole ricevere un proverbiale "pacco".

In caso di problemi il Centro Europeo Consumatori Italia è qui per proteggere i tuoi diritti! Offriamo assistenza gratuita per risolvere le controversie con fornitori esteri con sede nell'UE, Islanda, Norvegia e Regno Unito. Contattateci telefonicamente al numero 0471 980939 o via mail all'indirizzo info@euroconsumatori.org.

Per problemi con acquisti online vi è inoltre la possibilità di aprire una procedura di conciliazione mediante l'organismo istituito dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU): Conciliareonline.it. Basta collegarsi al portale all'indirizzo www.conciliareonline.it per accedere alla procedura gratuita di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti da vendite di beni e servizi online.