18 ottobre 2008 0:00

Scarpe difettose

Egregi Signori,
Agosto 2006 ho acquistato un paio di scarpe Hogan. In autunno ho iniziato a calzarle. Durante il mese di dicembre si sono iniziati dei fortissimi dolori alla schiena. Mi sono rivolta al mio medico che mi ha prescritto i soliti antinfiammatori. Il giorno di Pasqua 2007 sono andata al Pronto Soccorso con dei dolori allucinanti. Dopo vari controlli mi hanno prescritto degli antinfiammatori forti. Ho ripreso contatto con il mio medico che mi ha prescritto una serie di sedute dal fisioterapista. Anche questo è risultato inutile. Durante l'estate i dolori sono diminuiti. Arrivato l'autunno ho rimesso le scarpe in questione e il dolore è riapparso dopo poche ore. Ho quindi dubitato del nesso e controllando le scarpe sono risultate differenti. Reclamato il fatto al produttore con foto via e-mail hanno riscontrato il difetto da me lamentato e si sono resi disponibili alla sostituzione del paio con uno senza difetti scusandosi per l'inconveniente causato da un loro prodotto. Ho fatto visionare le scarpe al mio medico, fisioterapista, osteopata e professionisti (tramite foto anche online) e tutti concordano con il nesso. Infatti ora dopo una serie di sedute dal chiropratico sto molto meglio. Non ho nessun dubbio sul nesso tra scarpe e dolori alla schiena. Il dolore acuto non è più riapparso. Dopo aver inviato tutta la documentazione al gruppo Tod's, mi dicono che devo inviare le scarpe per poter sottoporre il tutto al loro ufficio legale. Io sono diffidente ad inviare le scarpe. Vi chiedo gentilmente come procedere. Inoltre il 20 settembre 2008 ho acquistato un altro paio di Hogan a Como. Calzandole il piede destro diventava subito freddo provocandomi dolori molto forti. Pensavo che dovessero leggermente allargarsi ma visto che il dolore era persistente ho controllato il paio e sono risultate diverse (difetto diverso dal primo). Molto arrabbiata ho quindi contattato il Servizio Clienti che mi ha invitata a riportare le scarpe dal venditore. Abito a 90 Km da Como. Il venditore avrebbe provveduto ad inviargliele e dopo 15-20 giorni avrei ricevuto notizie. Ho chiesto chi avrebbe pagato le spese per questo inconveniente (tempo e denaro): mi è stato detto di pur chiedere il risarcimento per le spese. Dicendo che avevo bisogno delle scarpe subito mi è stato risposto che questo non era un loro problema. Il 4 ottobre sono tornata a Como e ho fatto visionare le scarpe dal venditore il quale ha confermato per iscritto i difetti da me riscontrati ma non si è reso disponibile alla sostituzione in quanto non ha l'autorizzazione dal produttore a nessuna sostituzione prima che il reparto tecnico dia un suo giudizio anche in presenza di difetti visibilissimi. Ho quindi riportato le scarpe al mio domicilio e ho inviato la documentazione a Tod's che ha riconfermato la loro posizione. Nessun commento prima di aver visionato le calzature da parte del reparto tecnico. Questa storia ha veramente dell'incredibile ma è tutto vero e tutto documentato e spedito al servizio clienti di Tod's. Mi chiedo come si possa mettere sul mercato calzature di un prezzo così elevato con difetti così grandi e con conseguenze al consumatore. Mi sento veramente imbrogliata e truffata. Vi ringrazio per un vostro commento e consiglio su come agire. Distinti saluti
Assunta, da Biasca (TI)

Risposta:
lei puo' pretendere riparazione, sostituzione o resa dei soldi da parte del venditore, perche' siamo in presenza di un vizio di produzione riconosciuto tale anche da loro. Qui la nostra scheda pratica sulla garanzia legale: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/garanzia+dei+prodotti+due+anni+carico+del+venditore_14358.php)