

15 maggio 2009 0:00

## Problema RMA

Cara Aduc,

chiedo nuovamente un consiglio su come gestire questa situazione in base all'ultima risposta datami dal venditore. Ben 2 mesi fa ho acquistato un articolo elettronico (una scheda madre di un pc) tramite internet e riscontrando un guasto l'ho rimandato indietro, secondo le istruzioni del venditore.

Sono passati 2 mesi e non mi e' ancora arrivata la sostituzione: piu' volte ho contattato il venditore ricevendo frasi tipo: "l'articolo e' in spedizione presso il nostro fornitore" oppure "l'articolo ci sta arrivando, contiamo di chiudere la RMA per meta' settimana prossima".

Dopo 2 settimane da quest'ultima affermazione mando al venditore una mail di richiesta informazioni, citando che se non consegnano l'articolo entro questo venerdi' chiedo il rimborso o avviero' delle procedure legali.

Dopodiche' ho ricevuto questa mail :

"Non sono assolutamente 2 mesi, dato che per le sostituzioni cosi' come eventuali pagamenti, si calcolano solo i giorni lavorativi.

Per quanto riguarda XXXX (marca del prodotto), le tempistiche di sostituzione variano anche fino a 90gg lavorativi, è inutile continuare a inviare mail minatorie perchè siamo nella piena legalità.

E' anche inutile rilasciare il feed negativo, dato che stiamo rispettando attualmente ancora a pieno la tempistica prevista da XXXX (marca del prodotto). Spesso XXXX (marca del prodotto) ci richiede di effettuare RMA direttamente dal cliente, dato che la mole di prodotti da sostituire è elevatissima.

Noi per legge attendiamo fino a 60gg lavorativi, qualora il pezzo non fosse consegnato o non fosse disponibile provvediamo alla sostituzione con merce uguale o superiore, o se d'accordo col cliente, ad emissione della nota di credito per l'importo dovuto.

Pertanto può stare tranquillo, se dovessero incorrere problemi o le tempistiche dovessero allungarsi ulteriormente ci accorderemo per la soluzione alternativa. E giusto per essere precisi e giusti, sappia che normalmente con altri produttori risolviamo gli RMA anche in 48h lavorative.

Cordiali saluti"

Ma devo realmente aspettare 60 giorni lavorativi (3mesi!!!) da legge per la sostituzione dell'articolo?

In attesa di un chiarimento, vi ringrazio e porgo distinti saluti.

Nicola, da Mazzano (BS)

### Risposta:

no, la legge parla di "tempi congrui". Se ritiene che tre mesi non siano tempi congrui (sta a lei stabilirlo), si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora: clicca qui

([http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora\\_8675.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php))

Eventualmente dovro' ricorrere al Giudice di pace della sua citta'. Questa la nostra scheda sul Giudice di Pace: clicca qui ([http://sosonline.aduc.it/scheda/giudice+pace\\_15959.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/giudice+pace_15959.php))