

9 luglio 2009 0:00

Richiesta prassi legale per ottenere risarcimento danni

gent.le aduc allego la lettera che vorrei spedire al fine di ottenere il risarcimento per i danni subiti. chiedo se potete verificarne la correttezza ed eventualmente aggiungere qualche riferimento di legge al fine di rafforzarne l'efficacia oppure indicarmi se sia molto più conveniente adire per vie legali.

grazie infinite

Spett.le IKEA

Servizio Clienti

Negozi ANAGNINA

Roma

E pc ADUC

Assoc. Diritti dei Consumatori

Via Cavour, 68

50129 Firenze

FAX 055-2302452

Roma, 03/07/2009.

Oggetto: Reclamo contratto n. xxxxxx del 22/04/2009.

Ad oggi mi trovo costretta a rivolgermi al Servizio Clienti Ikea per reclamare per la quarta volta in riferimento al mio ordine di cui in oggetto relativo all'acquisto di una cucina con relativo servizio di trasporto e montaggio.

Faccio presente soprattutto il disservizio della società Italmondo alla quale voi vi siete riferiti per il montaggio e trasporto della merce da me acquistata.

Tale disservizio mi ha procurato danni sia in termini economici che morali.

Specifico di seguito quanto accaduto:

1) Il giorno martedì 19/05/09 la società Italmondo fissa l'appuntamento per il trasporto e montaggio della cucina, negandomi la possibilità di utilizzare la giornata del sabato, l'unica a me disponibile durante la settimana.

Quindi in data 19/05/09 (prendendo appositamente un giorno di permesso dal lavoro) alle ore otto attendo i trasportatori, i montatori e l'idraulico per gli allacci.

Dopo due ore di attesa arriva solo la squadra dei trasportatori.

Contatto Italmondo che mi comunica di aver sbagliato nel coordinare le date tra il trasporto ed il montaggio e che in quel giorno non sarebbe stato possibile più fare nulla.

Italmondo fissa un altro appuntamento per il sabato successivo (come mai se precedentemente non era stato possibile?).

Nel frattempo arriva l'idraulico che se ne va non trovando la cucina montata.

2) Il sabato del 23/05/09 arriva una squadra di n. 2 trasportatori/montatori stranieri che come mette piede in casa già afferma di avere fretta perché essendo sabato si deve finire presto (inoltre per tutto il tempo parlano sempre in straniero senza mai rivolgersi a me).

Aprondo gli imballaggi della merce riscontro che il frigorifero è ammaccato all'esterno ed essendo impossibile montarlo in una fase successiva scelgo di tenermi la merce danneggiata e far procedere al montaggio della cucina. Il montaggio è stato effettuato male e di fretta, pretendendo anche la mancia.

Vengo a sapere, solo dopo il montaggio, che sono dei montatori subappaltati da Italmondo.

Contatto Italmondo e dopo aver parlato con la responsabile del trasporto e montaggio, la stessa fissa un sopralluogo del responsabile collaudo cucine Ikea che verifica tutta una serie di errori commessi nel montaggio e necessariamente da correggere (vedi verbale Italmondo del 27/05/09).

3) Il giorno 09/06/09 (in cui ho preso di nuovo un permesso dal lavoro) il responsabile collaudo torna con una squadra composta da n. 2 montatori capaci e professionali che fortunatamente aggiustano gli errori e completano il montaggio.

Purtroppo per errata vendita da parte dell'operatore Ikea del servizio clienti, Italmondo mi consegna quello stesso giorno alcuni pezzi non idonei, per cui mi reco successivamente per la terza volta al servizio clienti Ikea e ordino gli articoli corretti in attesa di un nuovo appuntamento con Italmondo. Rilevo inoltre nel frattempo che il cassetto, del frigorifero già ammaccato, era rotto (ma nulla è stato ottenuto se non il numero verde della Whirpool che ha risposto dicendo che essendo una parte estetica e non funzionale non è in garanzia e avrei dovuto acquistarlo di nuovo).

4) In data 03/07/09 (altro giorno di permesso dal lavoro) dopo aver richiesto specificatamente l'intervento della stessa squadra di montatori precedente, per non avere brutte sorprese, dicendo anche di poter attendere altri

giorni basta che sia disponibile quella squadra già testata, arriva alle nove e un quarto, con un'ora di ritardo, una squadra di n. 3 stranieri che non sapevano neanche come montare i pezzi trasportati; ho dovuto mostrargli io come (riproducendo la posizione del modello visto in esposizione al negozio).

Dopo aver atteso mezz'ora per lo scarico degli attrezzi dal camion ed aver chiaramente capito che tutti e tre non erano assolutamente in grado di montare i pezzi acquistati decido di rifiutare la consegna per timore che mi procurassero danni alla cucina già fatta montare con tanta difficoltà.

Contatto la responsabile montaggio e consegna Italmondo e le faccio presente l'accaduto. Ricevo come risposta che c'è stato un errore da parte sua nel segnare la squadra da mandare per il mio intervento. Hanno mandato dei montatori non di cucine oltre a non aver considerato la mia specifica richiesta visto i precedenti problemi verificati. L'ennesimo errore!!!

L'ennesima perdita di tempo!!!

L'ennesimo giorno di lavoro perso!!!

L'ennesimo danno morale arrecato senza nessun rispetto per il cliente che da più di due mesi ha riposto fiducia in un servizio di qualità ed efficienza promesso da Ikea che, non c'è!!!

Oggi sono seriamente turbata ed esaurita da un simile comportamento e pronta ad intervenire per vie legali per la mancanza di professionalità dimostrata e la perdita di tempo procurata.

Se Ikea vuole trasmettere efficienza e serietà direi proprio che si deve mettere nelle condizioni di realizzare quello che promette.

L'immagine che ne deriva è decisamente pessima per me e per tutte le persone che hanno vissuto con me questa esperienza negativa.

Chiedo formalmente l'intervento del responsabile servizio clienti Ikea per ricevere il risarcimento per i danni subiti.

Distinti saluti. Il cliente

Allego n. 4 le copie dei 4 verbali Italmondo e lo scontrino di acquisto Ikea.

Giancarla, da Roma (RM)

Risposta:

dovrebbe farlo in forma di raccomandata A/R di messa in mora, cioè alla fine della descrizione dei fatti dovrebbe intimare la sistemazione del dovuto entro 15 giorni altrimenti sarà costretta ad adire le vie legali con beneplacito di ulteriore richiesta di danni. Inoltre dovrebbe quantizzare al centesimo i danni che le hanno arrecato e pretenderli entro la medesima scadenza.