

1 dicembre 2009 0:00

## Assistenza SAMSUNG e TV LCD (fuori garanzia)

Possiedo un TV LCD da 32 pollici SAMSUNG (modello LE32R53BD) acquistato nel 2006 senza estensione della garanzia (è fuori garanzia). Questa estate ha iniziato a funzionare male, sovrapponendo un "effetto neve" a qualsiasi funzione (TV, TV digitale terrestre, Lettore di DVD, Ingresso PC), prima debole e per pochi secondi poi sempre più forte e più a lungo fino a essere sempre presente. Inoltre il menù in sovraimpressione era divenuto illeggibile (effetto nebbia ancora più forte).

Per farla breve: televisore funzionante (anche l'audio) ma effetto neve insopportabile sovrapposto.

Decido di portarlo in riparazione all'assistenza autorizzata. Mi spiegano che se ci sarà un pezzo difettoso lo ordineranno e se non fosse disponibile mi verrà proposta una offerta vantaggiosa di permuta.

Dopo varie vicissitudini (telefonate, attese, situazioni inverosimili tipo: il pezzo difettoso che era arrivato e andava solo richiuso il televisore, poi lo avevano dato ad un altro cliente, poi non era arrivato affatto, poi era ri-arrivato, poi avevano confuso me con un altro cliente e di nuovo non era arrivato...) e circa due mesi di attesa, mi viene proposto uno "scambio": il mio televisore resta a loro e mi offrono un modello attuale equivalente da 600 euro (LE32B550 A5P) scontato a 400, poiché il ricambio del pezzo difettoso (la scheda principale, preventivatami 270 euro) che era stato ordinato, non è più disponibile (o non è mai arrivato).

Premetto che non mi sembra una offerta così vantaggiosa (dato che in giro si trova lo stesso identico televisore propostomi a 485 euro e quindi il risparmio effettivo si "stringe" da 200 a 85 euro).

Il mio televisore, inoltre ha funzionato (bene) per soli tre anni e quindi non si può ritenere eccessivamente vecchio. Possibile che la casa madre non "tenga" ai propri clienti (o altresì detto: che venda prodotti di bassa qualità? che per inciso abbiamo pagato 1.600 euro e poi se ne infischi di quello che succede "dopo")?

Sono abbastanza convinto che non si possa fare tanto, a parte accettare o rifiutare l'offerta, ma Vi chiedo:

Si può "pretendere" una offerta più bassa, anche di un modello meno performante (possibile che il mio televisore non venga valutato nemmeno il valore del ricambio)?

Non esiste un tempo "minimo" nel quale dovrebbe essere garantita la presenza dei ricambi?

I due mesi di attesa in cui sono rimasto senza televisore (per causa loro) e senza uno "di cortesia" contano qualcosa?

Grazie,

cordiali saluti

Paologabriele, da Trieste (TS)

### Risposta:

trattandosi della garanzia predisposta dal produttore, occorre far riferimento a cosa questa prevede. Se questa non è scaduta e lei ha chiesto la riparazione, ha diritto di ottenerla (senza obbligo di acquistare un altro prodotto, più o meno scontato). Nel caso, si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora nei confronti del centro assistenza:

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