

26 agosto 2010 0:00

Sostituzione merce difettosa pochi giorni dopo l'acquisto

Ho acquistato delle attrezzature Canon presso un rivenditore nella provincia di Pavia in data 06/08/2010.

Il giorno 16/08/2010 riscontro un grave problema di malfunzionamento che non mi permette di procedere con il lavoro che sto effettuando.

Chiamo l'assistenza Canon per chiedere se sia possibile avere una sostituzione immediata del bene difettoso.

Mi comunicano che solo il rivenditore può effettuare una sostituzione immediata ma visto il disagio creatosi per l'inconveniente e la mia impossibilità a recarmi dal rivenditore essendo in questo momento a un giorno di viaggio per motivi lavorativi, mi garantiscono che faranno il possibile per soddisfare la mia richiesta e che sarò richiamato il giorno successivo.

Per una settimana è un continuo richiamare dove oltre a rispiegare ogni volta tutto da capo mi viene puntualmente garantito che sarei stato richiamato da un responsabile della sede dell'assistenza Canon, la dott.ssa X.

Vengo a sapere che non vengo mai richiamato perchè l'assistenza è in ferie e la dott.ssa X tornerà i primi di settembre.

Chiamo la sede mi dicono che solo il rivenditore può sostituire il bene difettoso immediatamente e che quindi non ci sono alternative.

All'assistenza mi comunicano che i tempi di riparazione o di sostituzione sono piuttosto lunghi e che per velocizzare devo portare tutto dal rivenditore.

Chiamo il rivenditore e gli chiedo conferma per la sostituzione e lui mi dice che non se lo sogna nemmeno di sostituirmi il bene, che lui l'avrebbe semplicemente inviato al centro di assistenza e che tanto valeva che ce lo portassi io...

A questo punto cosa posso fare?

Ho acquistato un bene per fare un lavoro.

Il bene è stato pagato immediatamente.

Dopo pochi giorni il bene risulta essere difettoso tanto da non permettermi di continuare a lavorare.

Chiedo aiuto all'assistenza e mi vengono date informazioni non corrette.

Chiedo informazioni al rivenditore che se ne lava le mani.

Morale: Ho pagato un bene oggi per usarlo immediatamente per un lavoro, non posso svolgere il lavoro e nelle migliori delle ipotesi portando il bene in assistenza lo riavrò indietro non prima di ottobre.

A parte i danni creati dal malfunzionamento del bene, visto che l'ho pagato subito ed è risultato essere da subito difettoso, mi sembra il minimo avere una sostituzione immediata, che poi avvenga da parte del produttore o del rivenditore a me fa poca differenza.

Vi ringrazio per l'attenzione e vi porgo i miei più cordiali saluti.

Luca, da Milano (MI)

Risposta:

se lei non ha acquistato il bene con fattura e sua partita Iva, la sostituzione o la resa dei soldi e' obbligo da parte del rivenditore. Qui la nostra scheda pratica sulla garanzia legale:

http://sosonline.aduc.it/scheda/garanzia+dei+prodotti+due+anni+carico+venditore_14358.php

Se invece si tratta di un acquisto nell'ambito della sua attività professionale deve far riferimento alla garanzia del produttore, nei tempi e nei modi previsti dalle loro condizioni.