

2 luglio 2011 0:00

## Sostituzione prodotti difettosi

Buongiorno,

il 17/06 di quest'anno ho acquistato uno smartphone da un grosso rivenditore di prodotti elettronici. Da subito il prodotto ha manifestato dei problemi (si spegne e riaccende durante l'utilizzo). Per il "Codice del consumo" il venditore deve garantirmi o la riparazione del bene o la sostituzione dello stesso. L'opzione è a mia discrezione, a patto che la scelta non comporti un onere eccessivo per il venditore rispetto all'alternativa. Cito il comma 3 dell'articolo 130 del codice del consumo: "Il consumatore può chiedere, a sua scelta, al venditore di riparare il bene o di sostituirlo, senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro." Ho provato a chiedere al venditore la sostituzione del bene. Mi è stato risposto che questo non è possibile perchè eccessivamente oneroso. La prima domanda è: qual è il significato di eccessivamente oneroso? Si tratta di un prodotto con poco più di una settimana di vita. E' stato pagato 650 (buoni) euro e mi è stato venduto non funzionante. Poichè la prima opzione non è stata accettata dal venditore, non resta che la riparazione del prodotto. Il problema è però che il venditore applica parzialmente questo mio diritto mandando semplicemente lo smartphone in assistenza. L'assistenza del produttore applica la seguente politica:

1. il mio smartphone ha un difetto di lieve entità: viene riparato, rispedito al venditore il quale lo restituisce a me.
2. il mio smartphone ha un difetto non riparabile: il mio smartphone viene sostituito con uno "rigenerato".

"rigenerato" significa che, da un numero imprecisato di prodotti mandati in assistenza, vengono presi i pezzi "buoni" e ne viene assemblato uno funzionante.

L'opzione 1 rispecchia quello che prevede il Codice del consumo, ok.

La seconda invece è a mio parere non corretta. Perchè dovrei (a poco più di una settimana dall'acquisto) ricevere uno smartphone che per quanto possa funzionare è comunque un prodotto riassembleato dagli "scarti"?

Il venditore a mio parere si sta sottraendo ai suoi obblighi mandando il prodotto in assistenza, sicuro del fatto che in un modo o nell'altro io riceverò un prodotto funzionante, e poco importa se in realtà non è il prodotto (nuovo) che ho acquistato.

La seconda domanda è: è legittimo da parte mia pretendere che il venditore faccia riparare il bene oppure lo sostituisca con uno nuovo e ancora imballato?

vi ringrazio

Saluti

Nicola, da Milano

### Risposta:

ha diritto alla sostituzione da lei richiesta. Qui la nostra scheda pratica sulla garanzia legale:

[http://sosonline.aduc.it/scheda/garanzia+dei+prodotti+due+anni+carico+venditore\\_14358.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/garanzia+dei+prodotti+due+anni+carico+venditore_14358.php)

Si faccia valere nei confronti del venditore con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

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