2 gennaio 2014 0:00

Rifiuto di sostituzione di un prodotto dopo 4 giorni

Buonasera, il 23/12/2013 mia moglie ha acquistato un paio di guanti, presso un negozio di pelletteria nel centro commerciale Carosello di Carugate, per regalarmeli a Natale. A Natale provo i guanti e li trovo stretti. Il 27/12/2013 ci rechiamo muniti di scontrino al negozio per sostituirli con un paio di misura maggiore (la titolare disse a mia moglie che si sarebbero potuti cambiare nel caso non fossero andati bene) ma la commessa si è rifiutata di sostituirli dicendo che erano stati usati (li ho indossati per pochi minuti per verificare la misura!!). Chiediamo di parlare con la titolare o un responsabile e la commessa ci dice che non avremmo potuto farlo prima di Marzo... Chiediamo allora un recapito della titolare ma naturalmente la commessa non era autorizzata a fornirlo. Chiediamo di metterci in contatto telefonico ma casualmente la titolare non era raggiungibile...
La commessa ha contattato telefonicamente la sua Responsabile con la quale abbiamo parlato e che ci ha proposto di far pervenire i guanti nella loro sede di Verona per una loro verifica, dopo la quale avrebbero deciso il da farsi.
Non abbiamo accettato per ovvi motivi e abbiamo allora fatto reclamo scritto (di cui abbiamo copia controfirmata) alla direzione del centro commerciale come suggeritoci dal servizio di vigilanza e poi abbiamo tentato di avere giustizia recandoci dai Carabinieri che però non sono potuti intervenire perché è un problema civile e non penale. Questi ultimi ci hanno indicato le associazioni dei consumatori per consigli e per la risoluzione dell'ingiustizia subita. Abbiamo atteso eventuali comunicazioni dalla direzione del Carosello ma ad oggi nulla.
Siamo certi che non sia stato rispettato il diritto di recesso nei 7 giorni e vi chiediamo come sia meglio comportarci, grazie.
Cordiali saluti,
Lorenzo, da Cologno Monzese (MI)

Risposta:
il diritto di recesso, per gli acquisti fatti negli esercizi commerciali, non e' applicabile, se non a discrezione del commerciante. Qui la nostra scheda pratica sul diritto di recesso:
http://sosonline.aduc.it/scheda/sul+diritto+recesso+ho+appena+fatto+acquisto+ma+ci_9652.php
Nel suo caso, la testimonianza di quanto dettole al momento dell'acquisto sulla possibilita' di cambio, potrebbe valere, ma solo in termini discrezionali e non normativi. Per cui si deve affidare alla disponibilita' del commerciante.