

27 agosto 2016 0:00

Mancata assistenza in garanzia

Spett.le Aduc,

Non sto ricevendo l'assistenza dovuta per un prodotto difettoso acquistato il 19/02/2016 e che mi ha iniziato a dare problemi da subito (tempestivamente segnalati). A questo link potete trovare le comunicazioni intercorse con il venditore per capire cosa è successo (ma posso girarvi anche le comunicazioni via email):

<https://www.allarmi.it/resi/reso.php?id=VFVSRk0wMXFSbE5PUVQwOQ==>

(a destra ci sono i miei messaggi, a sinistra quelli dell'assistenza: da vedere anche il video che hanno caricato su youtube). Cosa posso fare per costringerli a rendermi un prodotto funzionante o restituirmi l'importo speso per un prodotto inutile? Grazie per l'attenzione. Cordiali saluti.

Giuseppe, da Roma (RM)

Risposta:

se il prodotto è stato acquistato come consumatore (senza uso di partita iva con fattura, per intenderci) e se la restituzione e la contestazione sono state fatte direttamente al venditore (non ad un centro di assistenza), allora è applicabile la garanzia biennale di legge, della quale può far valere le condizioni inviando una raccomandata a/r di messa in mora (al venditore) seguita eventualmente da un tentativo conciliativo. Abbiamo letto velocemente i messaggi nel link che ci ha inviato e ci pare di capire che si tratti di un vizio di produzione e che comunque lei lo possa ancora presumere avendolo contestato entro i sei mesi dall'acquisto. Tenga presente, però, per il futuro, che è bene sia lei, nel chiederci consigli, a riassumere la questione non rimandandoci alla lettura di lunghe corrispondenze o documentazioni. Qui istruzioni per lei:

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

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php