

29 gennaio 2002 0:00

Subject: RICHIESTA di informazioni su problemi legati all'assistenza post vendita

Vi saremmo estremamente grati se voleste rispondere ad alcuni nostri quesiti con cortese sollecitudine, al fine di riaffermare la correttezza dei diritti dei nostri clienti consumatori e i doveri dei produttori nostri fornitori.

F**** Spa

Ufficio Vendite

La nostra e' una azienda di distribuzione di prodotti di ferramenta e faidate. Sempre piu' spesso ci troviamo a dover dirimere questioni legate alle assistenze tecniche post vendita, con l'insorgere di contrasti tra le esigenze dei consumatori e le regole definite dai produttori, che sembrano essere ben diverse da quanto richiesto dai primi.

In modo particolare Vi saremmo grati se voleste risponderci in merito alle seguenti questioni:

1) Diritto alla sostituzione di un prodotto difettoso: e' vero che il consumatore ha diritto alla sostituzione di un prodotto acquistato che risulta essere difettoso, entro e non oltre dieci giorni dalla data dell'acquisto? E' vero che questo prodotto non deve essere riparato, ma sostituito, sempre e soltanto se il difetto viene riscontrato entro 10 giorni dalla data di acquisto? Deve rivolgersi presso il punto vendita dove lo ha acquistato o presso i centri di assistenza autorizzati? L'onere del trasporto (si pensi a beni voluminosi) e' a carico del consumatore o di chi ha venduto il prodotto? C'e' una legge che definisce questo diritto? Quale e'? Ce ne potreste inviare copia?

2) Garanzia 24 mesi: e' vero che esiste una normativa europea che dal primo gennaio 2002 impone una garanzia di 24 mesi su tutti i prodotti? Riguarderebbe soltanto le nuove produzioni successive a questa data o anche quelle giacenti negli stock dei rivenditori? L'estensione 24 mesi significa di fatto che per legge un consumatore ha diritto alla garanzia per tale periodo dalla data di acquisto, anche se il certificato accluso al prodotto acquistato riporta una diversa indicazione? C'e' una legge cui poter fare riferimento in tal senso? Quale e'? Ce ne potreste inviare copia?

3) Diritto di chiamata: nel caso in cui e' prevista l'assistenza in loco, per l'impossibilita' di trasporto del prodotto acquistato che risultasse difettoso (elettrodomestici, stufe, ecc.), viene quasi sempre richiesto un diritto di chiamata da parte del riparatore. Il consumatore e' tenuto al pagamento di questo, anche se viene appurato dal riparatore che il prodotto risulta difettoso per colpa della produzione, effettuando gratuitamente l'eventuale sostituzione di componenti? Fino a che punto un "diritto di chiamata" puo' variare in funzione della distanza che il riparatore deve percorrere dalla sua officina all'abitazione dell'utente? Esiste un tariffario chilometrico? C'e' l'obbligo di riportare questa informazione sui libretti di uso e manutenzione allegati ai prodotti? C'e' una legge cui poter fare riferimento in tal senso? Quale e'? Ce ne potreste inviare copia?

4) Addebito del costo della mano d'opera: molti produttori, pur riconoscendo la copertura della garanzia sui propri prodotti, lasciano addebitare al consumatore il solo costo della mano d'opera necessaria alla riparazione, secondo un tariffario loro che varia spesso, in funzione del piu' o meno elevato livello di preparazione tecnica occorrente al riparatore. E' giusto tutto questo? Puo' un consumatore avere l'onere del costo della mano d'opera quando pur si riconosce che l'eventuale difetto e' addebitabile al produttore? C'e' una legge cui poter fare riferimento in tal senso? Quale e'? Ce ne potreste inviare copia?

Vi saremmo estremamente grati se voleste rispondere a questi nostri quesiti con cortese sollecitudine, al fine di riaffermare la correttezza dei diritti dei nostri clienti consumatori e i doveri dei produttori nostri fornitori.

Grazie!

Risposta:

Questo termine di 10gg. cui fa riferimento, e' un termine contrattuale: concerne cioe' dei limiti prefissati nel contratto di garanzia offerto dal produttore. In realta', si tratta di un problema diverso dalla tutela di legge prevista nel codice civile. Infatti, mentre la garanzia contrattuale -offerta dai centri assistenza- e' applicabile in termini di contratto, anche -ad esempio- in caso il vizio di produzione non fosse dimostrato, se detto vizio originario risulti invece esistente il cliente ha comunque diritto -entro l'anno- di agire nei confronti del proprio dante causa (il rivenditore).

Per quanto attiene il trasporto, in caso di applicazione della garanzia, valgono i termini contrattuali. Altrimenti, non puo' essere assolutamente a carico del cliente (in caso di vizio originario).

Per quanto attiene alla garanzia di 24 mesi, operativa dall'1/1/02, e' vero che e' esistente tale normativa. Non siamo comunque in condizione di fornirle gli estremi di applicazione, in quanto -pur ricorrendone l'introduzione nella passata finanziaria 2001- mancano tuttavia i decreti attuativi (i quali erano in fase di approvazione in questi ultimi mesi) che definiscono esattamente gli estremi.

In caso ci si avvalessse della Garanzia contrattuale, il diritto di chiamata e' legittimo. Se si contesta il vizio di produzione (ma allora, occorrerebbe agire direttamente sul rivenditore) non ci sono gli estremi per richiedere il diritto in questione.

Stesso dicasi per la manodopera: si paga in caso di applicazione di garanzia, non si paga a fronte di un vizio di produzione, agendo sulla propria controparte -il rivenditore.