

11 dicembre 2019 0:00

Reclamo Peugeot per danneggiamento serbatoio urea SCR

Ho inviato una email di reclamo al Servizio Relazioni Clienti di Peugeot Italia in quanto lo scorso 13 Novembre 2019 ho dovuto sostituire il Serbatoio dell'Urea della mia Peugeot 308 del 2015 (con circa 100mila Km) al costo di 600EUR. Nel Novembre 2017 c'è stato una campagna di richiamo per la sostituzione del Tappo dei Serbatoi Urea, lettera/avviso che non ho mai ricevuto, nel febbraio 2018 ho fatto un tagliando presso officina autorizzata Peugeot ed anche qui nessuno mi ha informato ne effettuato l'operazione del richiamo (oltre ad altre 3 operazioni di richiamo già presenti). Dunque il serbatoio si è rotto, a mio parere a causa del Tappo non sostituito (e credo non ci sia bisogno di un tecnico per notare l'evidenza), ed ho dovuto pagare per intero la riparazione in quanto l'officina mi ha detto che ha provato a chiedere a Peugeot italia la partecipazione per la spesa sul ricambio ma gli è stata negata. Nel mio reclamo ho chiesto il rimborso del solo ricambio 400EUR+Iva senza, al momento, considerare i danni morali e le altre spese avuto a causa della situazione.

Peugeot Italia mi ha risposto come segue:

La informiamo che abbiamo effettuato le dovute verifiche in merito alla sostituzione del Serbatoio Urea della sua Peugeot 308.

Abbiamo preso contatti con la nostra officina Autorizzata presso la quale ha effettuato il lavoro. In base alle verifiche effettuate e alle procedure del Servizio Relazioni Clienti che non prevedono il rimborso per interventi già effettuati, la informiamo che non possiamo intervenire nelle modalità da lei auspiccate.

Nonostante questo, le proponiamo un contributo commerciale corrispondente al prossimo tagliando di manutenzione ordinaria, da poter effettuare presso la rete autorizzata.

La informiamo che tale gesto commerciale ha il solo scopo di cercare la sua soddisfazione andando oltre le regole contrattuali al fine di consolidare il rapporto di fidelizzazione già in essere, non rappresentando riconoscimento di responsabilità alcuna in ordine a quanto riferitoci.

Io non sono molto interessato a quello che mi offrono. Ritenete che possa andare oltre con il mio reclamo in qualche modo (senza però gravarmi di altre spese, avvocati, ecc.)? Cosa mi consigliate?

Fabio, dalla provincia di BR

Risposta:

la procedura in proprio ad un contenzioso è questa:

si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

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

intimando il riconoscimento del diritto al rimborso ed ad un congruo (e conteggiato) risarcimento dei danni.

Nel caso in cui la società non accolga la sua richiesta, può scegliere se attivare un tentativo di conciliazione stragiudiziale presso la camera di commercio o il Giudice di Pace, oppure adire le vie legali. Qui le schede sull'argomento:

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+camera+commercio_11797.php

http://sosonline.aduc.it/scheda/giudice+pace_15959.php