

9 gennaio 2024 0:00

Consulenza per mancata riparazione elettrodomestico

Buongiorno,

Ho comprato una lavastoviglie Beko in data 18/11/2022 (scontrino in allegato). Apro segnalazione di guasto in data 17/10/2023 perché non scarica correttamente l'acqua.

3 giorni dopo il centro assistenza "Pezzotti service" interviene portando l'elettrodomestico presso il loro centro per procedere alla riparazione. Dopo un paio di settimane li contatto per avere aggiornamenti e la risposta è stata che avrebbero sentito il laboratorio e mi avrebbero fatto richiamare. Non sono mai stata richiamata. Dopo 3 settimane inizio a chiamarli quotidianamente finché in data 20/11 quindi dopo un mese mi riconsegnano la lavastoviglie funzionante ma piena di muffa all'interno. Dopo 2 lavaggi si ripresenta lo stesso problema. In data 27/11/2022 apro nuova segnalazione di guasto alla Beko, il centro assistenza mi ha contattato per dirmi che non sarebbero intervenuti sicuramente prima di una settimana ma ad oggi non c'è stato alcun intervento. Ho contattato telefonicamente più volte la Beko che ha inoltrato diversi solleciti al centro assistenza ma non ho mai avuto alcun riscontro.

Come è possibile procedere?

La ringrazio.

Valentina (RM)

Risposta:

è necessario che lei coinvolga il venditore che per legge è obbligato a risolvere il problema alla luce del maldestro intervento dell'assistenza, nel rispetto della garanzia legale. Si faccia valere con una lettera [raccomandata A/R o PEC di messa in mora](#)

riportando l'accaduto e intimando la sostituzione del prodotto rivelatosi non conforme neppure dopo l'intervento, altrimenti ritenendo risolto il contratto di acquisto con rimborso del pagato e del risarcimento dell'eventuale danno economico documentato.

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:

[camera di commercio](#)

[giudice di pace](#)

Qui la nostra scheda pratica sulla [garanzia legale](#)