27 dicembre 2014 10:33

Natale, consigli per il dopo acquisti. Garanzia e diritto di recesso

di Redazione

Può accadere che un regalo di Natale non funzioni bene oppure sia della misura sbagliata. Ma il venditore rifiuta di sostituirli o di restituire quanto pagato (non si cambia nulla, manda il telefonino a riparare al centro assistenza, ecc.).
Allora, vediamo quali sono i diritti del consumatore per quanto riguarda la garanzia (nel caso in cui il prodotto non funzioni come dovrebbe) ed il diritto di recesso (cosiddetto diritto di ripensamento).

Se un bene e' guasto o non corrisponde a cio' che e' descritto sulla confezione, ci si potra' avvalere di una di queste forme di **garanzia**:
1. Garanzia legale a carico del venditore**.** Il venditore, a sua scelta, dovra' riparare o sostituire il bene entro "tempi congrui", da pattuire insieme al consumatore. Se la riparazione o la sostituzione non fossero possibili, si ha diritto alla restituzione dei soldi. Questa garanzia e' valida 2 anni, ma il difetto deve essere segnalato al venditore entro 2 mesi dalla scoperta.
2. Garanzia del produttore. Questa e' una garanzia contrattuale, e per sapere cio' che ci e' dovuto dal produttore e quindi dai suoi centri di assistenza, si dovra' leggere attentamente il contratto di garanzia acquistato insieme al bene (di solito, lo si trova all'interno della confezione).

Se invece si vuole esercitare il **diritto di recesso (o ripensamento)**, la legge distingue tra i seguenti casi:
1. Per gli acquisti fatti in negozio, la legge non prevede alcun diritto di recesso. In altre parole, una volta acquistato il bene, non si puo' pretendere che il venditore lo cambi, a meno che non fosse stato pattuito al momento dell'acquisto.
2. Per gli acquisti fatti a distanza (via Internet, telefono, ecc.) o fuori dai locali commerciali (per posta, a domicilio, negli alberghi, ecc.), la legge da' diritto al recesso entro 14 giorni dall'acquisto oppure dal giorno in cui si riceve il bene. Solitamente, le modalita' di recesso sono previste nel contratto di acquisto. Per sicurezza, e' comunque consigliabile esercitare il recesso con una lettera raccomandata a/r ed eventualmente rispedire il bene tramite assicurata.

Se il produttore o il venditore non rispetta questi diritti, sara' necessario intimare il dovuto tramite una lettera raccomandata a/r di messa in mora (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php) e fare una segnalazione all'Autorità garante della concorrenza e del mercato (http://www.agcm.it/invia-segnalazione-online.html#wrapper). Eventualmente, si dovra' ricorrere al giudice di pace (http://sosonline.aduc.it/scheda/giudice+pace_15959.php) per ottenere il dovuto, anche senza avvocato per importi inferiori a 1.100 Euro.