

Trento, 28 settembre 2010

GARANZIA VIOLATA!

GLI IMPEGNI DI **MEDIAWORLD**, **TRONY** ED **EURONICS** CON L'ANTITRUST.

LA CONVENIENZA NON BASTA, SI SCEGLIE UN PRODOTTO ANCHE IN BASE AI SERVIZI POST VENDITA!

Siamo sicuri che l'unico elemento importante da confrontare nell'acquisto di un elettrodomestico (costoso o meno) sia il prezzo? Quanti di noi, dopo aver acquistato un televisore, uno stereo, un telefonino o un frigorifero, tanto per fare qualche esempio, si sono trovati, subito o dopo qualche tempo, ma comunque nel periodo previsto dalla garanzia, con il prodotto difettoso, iniziando un' odissea senza fine per farlo riparare o sostituire? Quasi tutti. Per questo motivo, dopo tantissime segnalazioni arrivate all'Autorità, i 3 colossi dell'elettronica presenti anche in Trentino, si sono impegnati a rispettare la normativa della garanzia.

Ma andiamo con ordine: in particolare, nelle denunce all'Autorità non risultava che i professionisti (tutte e 3 le catene) informassero in modo adeguato i consumatori circa i loro diritti e in merito al contenuto ed esercizio del diritto alla garanzia legale in caso di difetto di conformità dei beni di consumo acquistati. Oppure i consumatori venivano dirottati ai Centri di Assistenza Tecnica (CAT) del produttore, oppure gli veniva rifiutata la sostituzione e/o la riparazione del bene, prestazione quest'ultima, in tempi molto lunghi ovvero, infine, ai consumatori venivano addebitate alcune spese fra le quali quelle di trasporto.

E ancora è stato rilevato attraverso le segnalazioni dei consumatori che le informazioni fornite al consumatore in merito al contenuto dei servizi aggiuntivi offerti dagli stessi professionisti al momento dell'acquisto dei beni di consumo presentassero elementi di continuità con i diritti attribuiti dalla disciplina sulla garanzia legale, senza porne in adeguato rilievo la diversa natura - anche di carattere finanziario-assicurativo -, copertura e limitazioni, la specifica durata rispetto alla garanzia legale di conformità nonché infine il diverso soggetto prestatore.

Tutte le catene commerciali si sono impegnate a modificare le proprie informazioni fornite nei punti vendita prevedendo, con modalità diverse, l'esposizione in ciascun punto vendita di un tabellare informativo sulle "*Garanzie per il consumatore*" che dunque dovrebbe essere informato già in fase di acquisto.

Ed in caso di riparazione, quali tempistiche dovrete aspettarvi?

Trony ha fissato in 60 giorni il tempo massimo entro cui sarà effettuata la riparazione;

Euronics ha fissato invece in 30 giorni il termine massimo per riparazione la predisposizione di un modulo da far compilare al consumatore al momento della richiesta di riparazione del prodotto in garanzia, al fine di informarlo sul procedimento di verifica e ha previsto una modifica delle clausole contrattuali con i fornitori, prevedendo un termine massimo di trenta giorni per la restituzione dei prodotti non conformi, non funzionanti o mal funzionanti

Mediaworld ha fissato invece l'indicazione dei tempi medi (trentacinque giorni) e massimi entro cui Mediamarket provvederà alla riconsegna dei prodotti riparati ai consumatori. Il professionista si impegna a garantire direttamente un termine massimo decorso il quale procederà con la sostituzione del bene ovvero con i rimedi alternativi di cui al Codice del Consumo. **Tale termine sarà inizialmente pari a centoventi giorni, ferma restando la possibilità di un graduale adattamento dello stesso con l'entrata a regime del nuovo sistema!!!!**

Insomma tutti e 3 i “colossi” prevedono una serie di campagne ed iniziative per divulgare al proprio interno e verso i clienti le clausole previste in termini di garanzia del Codice del Consumo ma le tempistiche, soprattutto quelle di Mediaworld e Trony ci paiono veramente eccessive e del tutto esagerate, soprattutto quando il difetto di conformità si presenta subito dopo l’acquisto e riguarda un bene costoso o utile come ad esempio potrebbe essere un frigorifero o un telefonino.

Dunque, attenzione, quando un prodotto nuovo di zecca presenta subito un difetto tale da rendere il prodotto inidoneo all’uso a cui è destinato, insistente con la sostituzione!! Speriamo comunque che questi impegni migliorino realmente la trasparenza e la correttezza permettendo finalmente al consumatore, così come prevede la legge, di rivolgersi direttamente al venditore per ogni problema di garanzia e di non essere più “sballottato” da un’assistenza all’altra. Inoltre speriamo che questi impegni portino un miglioramento delle condizioni post-vendita anche dei negozi più piccoli presenti in Trentino. Ribadiamo dunque ai consumatori di non basare la propria scelta solo sul prezzo ma su tutti i servizi proposti dal venditore.

Il CRCTCU vigilerà sugli impegni presi davanti al Garante, segnalando con ancora più forza eventuali disservizi.

Di seguito i volantini che i consumatori dovranno trovare all'interno delle diverse catene di vendita e gli impegni di Mediawordl a proposito:

Trony

GARANZIE PER IL CONSUMATORE

Ambito di applicazione

Tutti i prodotti che presentino guasti/malfunzionamenti esistenti al momento dell'acquisto o che si manifestano nell'arco di due anni sono coperti dalla garanzia offerta dal venditore ("Garanzia Legale").

La Garanzia Legale è riservata al Consumatore privato, sono quindi esclusi da tale ambito gli acquisti effettuati con partita IVA.

In caso di difetto di conformità, il Consumatore che lo abbia denunciato al Venditore nei termini stabiliti ha diritto, in via primaria, alla riparazione o sostituzione del bene. In via sussidiaria, il Consumatore potrà richiedere una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.

Come attivare la Garanzia Legale

Per fruire della Garanzia Legale, entro due mesi dalla scoperta del difetto, il consumatore deve rivolgersi al banco assistenza del punto vendita dove ha effettuato l'acquisto, esibire lo scontrino e consegnare il prodotto.

Il banco assistenza ritirerà il prodotto e consegnerà un modulo di ricevuta con un codice unico di riparazione abbinato a ciascuna pratica che consentirà al consumatore di seguire la procedura di riparazione.

Il prodotto difettoso sarà inviato senza spese presso il Centro Assistenza Tecnico autorizzato dal produttore stesso (CAT) che effettuerà le riparazioni, previa verifica del difetto del prodotto.

Solo in caso non fosse riscontrato un difetto di conformità, sarà comunicato il preventivo emesso dal CAT e il consumatore potrà decidere se effettuare o meno la riparazione a proprie spese.

I tempi di riparazione

La riparazione sarà effettuata nel più breve tempo possibile e, salvo casi eccezionali la riparazione sarà effettuata entro 60 giorni.

In caso superamento ingiustificato di tale termine, il Consumatore potrà richiedere la sostituzione del bene ovvero la risoluzione del contratto.

Ulteriori informazioni sulla Garanzia Legale e sui Reclami

Nel sito internet www.trony.it è presente un'apposita sezione con maggiori informazioni sulla Garanzia Legale ed un indirizzo e-mail cui inviare reclami o segnalazioni.

La garanzia convenzionale

I prodotti in vendita nei punti vendita Trony sono inoltre coperti dalla garanzia convenzionale del Produttore, che si aggiunge, non sostituisce, né limita la Garanzia Legale di due anni dovuta *ex lege* dal Venditore Trony.

Altre forme di assistenza

In aggiunta alla Garanzia Legale Trony, in collaborazione con società terze, offre ai propri clienti la possibilità di acquistare un servizio che permette di prolungare l'assistenza tecnica sul prodotto alle condizioni indicate nel contratto.

Anche questo servizio non sostituisce né limita la Garanzia Legale di due anni dovuta *ex lege* dal Venditore Trony, di cui il consumatore si può sempre avvalere.

RITIRA IL VOLANTINO NELLA TASCA SOTTO PER AVERE MAGGIORI INFORMAZIONI

Euronics



CHE COSA E' LA GARANZIA LEGALE ?

E' LA GARANZIA CHE ESISTE SU TUTTI I TIPI DI BENI DI CONSUMO DA TE ACQUISTATI NEI NOSTRI PUNTI DI VENDITA E COPRE I DIFETTI DI CONFORMITÀ DEL BENE PER UN PERIODO MASSIMO DI 24 MESI PER ACQUISTI EFFETTUATI DA PRIVATI.

COS'E' IL DIFETTO DI CONFORMITÀ?

VI È UN DIFETTO DI CONFORMITÀ QUANDO IL BENE DA TE ACQUISTATO, SEMPRE ENTRO 24 MESI DALLA DATA DI CONSEGNA, NON È O NON È PIÙ:

- IDONEO ALL'USO AL QUALE SERVONO ABITUALMENTE BENI DELLO STESSO TIPO
- CONFORME ALLA DESCRIZIONE FATTA
- DI UGUALE QUALITÀ RISPETTO AD UN CAMPIONE O MODELLO ANALOGO
- DI UGUALI QUALITÀ E PRESTAZIONI ABITUALI DI UN BENE DELLO STESSO TIPO ANCHE TENUTO CONTO DELLA NATURA DEL BENE E/O DELLA SUA PUBBLICITÀ
- IDONEO ALL'USO PARTICOLARE VOLUTO DAL CONSUMATORE E DICHIARATO DAL VENDITORE.

COSA FARE IN CASO DI DIFETTO DI CONFORMITÀ?

SE SFORTUNATAMENTE SI DOVESSE VERIFICARE UNA DELLE CIRCOSTANZE RICORDATE, PUOI PORTARE IL BENE DIRETTAMENTE PRESSO IL PUNTO VENDITA DOVE L'HAI ACQUISTATO. IL TUO PRODOTTO VERRÀ INVIATO A UN CENTRO ASSISTENZA TECNICO (CAT) CHE PROVVEDERÀ ALLA RIPARAZIONE O SOSTITUZIONE NEL TEMPO PIÙ BREVE POSSIBILE E SENZA ALCUNA SPESA A TUO CARICO

LE TEMPISTICHE DI RIPARAZIONE VARIANO IN BASE ALLA TIPOLOGIA DI PRODOTTO, NATURA DEL DIFETTO E UBICAZIONE DEL CAT, MA EURONICS CERCA DI RISOLVERE OGNI PROBLEMA NEL TEMPO PIÙ BREVE POSSIBILE E, COMUNQUE, ENTRO 30 GIORNI DALLA CONSEGNA DEL BENE

RICORDATI CHE PER ESERCITARE QUESTI DIRITTI DEVI COMUNICARCI IL DIFETTO DI CONFORMITÀ, RISCONTRATO ENTRO I 24 MESI DALLA DATA DI ACQUISTO, NON OLTRE DUE MESI DALLA SCOPERTA DEL DIFETTO STESSO!

**RICORDATI CHE TUTTO QUANTO SOPRA È UN TUO DIRITTO
CHE TI RICONOSCE LA LEGGE (CODICE DEL CONSUMO)
E CHE NON PUÒ ESSERE LIMITATO DA ALTRE REGOLE CONTRATTUALI.**

Mediamarket invece, con i marchi Mediawordl e Saturn si è impegnata a realizzare un'estesa campagna informativa volta ad illustrare ai consumatori il regime di garanzia legale, fornendo specifiche indicazioni circa: 1) i relativi termini ed ambiti di estensione e copertura; 2) le procedure che dovranno essere seguite dai consumatori per attivarla; 3) le procedure concrete di prestazione della stessa; 4) i mezzi messi a disposizione del consumatore per monitorare in tempo reale lo stato del processo di assistenza (al riguardo, verrà predisposto un numero verde dedicato); 5) i rapporti fra la garanzia legale e la garanzia convenzionale ulteriore del produttore; 6) i rapporti fra la garanzia legale e le garanzie offerte a pagamento da Mediamarket autonomamente od in cooperazione con soggetti terzi.

Questa campagna si realizzerà attraverso: 1) l'esposizione, per almeno 3 mesi, in tutti i punti vendita della catena *MediaWorld* e *Saturn*, di cartelloni formato A1 (1m x 70cm) volti ad illustrare sinteticamente i punti sopra evidenziati, stampati in caratteri ben leggibili e facilmente visibili al pubblico. I cartelloni saranno collocati in aree "strategiche" dei punti vendita (per esempio presso i Centri Servizi e in corrispondenza di un punto di ingresso o di uscita); 2) la stampa e la diffusione presso tutti i punti vendita della catena *MediaWorld* e *Saturn* di *flyer* (*leaflet*) volti ad illustrare più diffusamente le suddette informazioni. Detti *flyer*, oltre a dei cartelli in formato A4, saranno permanentemente collocati in appositi scomparti presso i Centri Servizi e, per i primi 3 mesi, automaticamente consegnati unitamente agli scontrini emessi in seguito alla vendita di beni di consumo. Il professionista, altresì, renderà i *leaflet* sempre disponibili tramite un *link* ipertestuale sui portali *Internet* della società (sito istituzionale *MediaWorld*, *MediaWorld Compra On-line* e *Saturn*) nella sezione denominata "*Garanzia Legale*".