

## Consigli utili contro la delusione da regali

**Pubblicato:** Giovedì 29 Dicembre 2005

Capita, è sicuramente capitato a tutti: **certi regali sembrano una festa e diventano un incubo.**

Un difetto, un vizio, un mal funzionamento, e il bell'oggetto magari pure desiderato diventa un calvario. «**Il problema più grosso sono i tempi di una eventuale riparazione in garanzia** – spiega Barbara Cirivello, presidente del Movimento consumatori – E' su questo punto che registriamo il maggior numero di lamentele. Spesso si prevedono mesi e mesi prima di tornare in possesso del regalo appena ottenuto. D'altra parte, in effetti, la legge prevede la gratuità delle riparazioni in garanzia ma non si esprime sui tempi in cui la riparazione deve essere effettuata».

C'è poco da fare, perciò: l'aumento dei tempi – e degli spostamenti – per la riparazione degli oggetti che si registra non ha rimedi, al momento.

«**Un'altra questione spinosa sono i regali presi tra le "seconde scelte"** – continua Cirivello – che vengono considerati dei veri affaroni" come regali perchè prodotti costosi ma pagati poco, ma che spesso si rivelano una gran "sola". Il problema è infatti la definizione del difetto che ha causato la dicitura "seconda scelta": non necessariamente si tratta di un graffio... se il vizio compromette la funzionalità del prodotto, il discorso diventa davvero difficile. Perchè la garanzia ovviamente non copre l'oggetto del vizio, esistente per definizione in un articolo di seconda scelta. Poi perchè spesso è difficile definire qual è il vizio, e l'azienda o il negozio può controbattere facendo valere la seconda scelta. Noi, comunque, invitiamo comunque a contestare: perchè innanzitutto è importante la segnalazione. Certamente però, in questi casi la faccenda è più difficile» .

### **Vale la pena sempre alzare la voce?**

«Vale la pena se lo si fa efficacemente. C'è chi considera per esempio che la contestazione si possa limitare a una lamentela al telefono oppure a presentarsi al negozio per segnalare il vizio. Ma in realtà non è così: è necessario, per renderla valida e provata, che la contestazione sia scritta. E, inoltre, è importante rispettare i tempi definiti dal nuovo codice del consumo, che prevedono un limite generale di 10 giorni entro il quale presentare le contestazioni».

### **A quali prodotti si riferiscono le segnalazioni che vi stanno arrivando?**

«La stragrande maggioranza delle segnalazioni riguarda i prodotti tecnologici. Moltissimi si rivolgono a noi per vizi sui telefonini, ma anche per apparecchi per la tivù o modem. Curiosamente invece, i prodotti "normali" non fanno più parte di contestazione. Non ci arrivano domande di aiuto per la contestazione dei vizi per un maglione o un paio di pantaloni, per esempio».

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it

