

Alfredo Antonini
Via Cecina, 25
00184 Roma (RM)
Telefono: +39 331 256 1830
Email: alfredo.pierluigi@email.com

Destinatario: Drako IT
Via delle Industrie, 14
20123 Milano (MI)
Telefono: +39 02 7234 5178
Email: assistenza@dracoit.com

Oggetto: Richiesta di riparazione gratuita del computer acquistato presso Drako IT

Roma, 21 gennaio 2025

Egregi Signori,

con la presente, sottopongo alla Vostra attenzione una formale richiesta di intervento in merito a un computer acquistato presso il Vostro negozio **Drako IT** in data **15 marzo 2024**, per un importo complessivo di **5.300 euro** (IVA inclusa), come documentato dalla fattura n. **F12345**.

Il dispositivo, un computer ad alte prestazioni, modello **DrakoPro X9000**, si è rivelato difettoso dopo circa **nove mesi di utilizzo**, presentando un guasto che ne compromette il corretto funzionamento. Nonostante abbia seguito scrupolosamente le istruzioni fornite dal manuale utente e abbia utilizzato il prodotto unicamente per finalità personali e in condizioni ambientali ottimali, il computer ha smesso di funzionare, impedendomi di svolgere le attività quotidiane per le quali era stato acquistato.

Mi sono rivolto prontamente alla Vostra assistenza clienti, telefonicamente e tramite email, per richiedere un intervento di riparazione in garanzia, come previsto dal Decreto Legislativo n. 206 del 2005 (Codice del Consumo). Tuttavia, mi è stato comunicato che non intendete fornire assistenza gratuita poiché, a Vostro dire, il computer sarebbe stato **aperto e manomesso** da parte mia.

Smentisco categoricamente questa affermazione, in quanto **non ho mai aperto il dispositivo né eseguito alcun intervento tecnico o modifica**. La Vostra affermazione è del tutto priva di fondamento, e non avete fornito alcuna prova concreta che supporti tale accusa. Pertanto, ritengo tale rifiuto illegittimo e contrario agli obblighi che, in qualità di venditori, siete tenuti a rispettare ai sensi delle normative vigenti in materia di garanzia legale di conformità.

Richiesta di intervento

Vi invito formalmente a:

1. Procedere alla **riparazione gratuita** del computer o, qualora non fosse possibile, alla sua **sostituzione** con un prodotto equivalente.
2. Confermarmi, per iscritto, entro **7 giorni lavorativi** dalla ricezione della presente comunicazione, le modalità di restituzione o ritiro del prodotto per l'avvio delle procedure di assistenza.

Riferimenti normativi

Ricordo che, in base agli articoli **128-135 del Codice del Consumo**, il venditore è responsabile per ogni difetto di conformità che si manifesti entro **24 mesi** dalla consegna del bene. La normativa stabilisce che l'acquirente ha diritto alla riparazione o alla sostituzione gratuita del prodotto, salvo che ciò sia impossibile o eccessivamente oneroso.

Inoltre, il Decreto Legislativo n. 206/2005 prevede che spetti al venditore dimostrare che il difetto non è coperto dalla garanzia legale. La mera dichiarazione di manomissione, senza alcuna perizia tecnica indipendente o evidenza, non può essere considerata sufficiente per escludere la responsabilità del venditore.

La garanzia legale costituisce un diritto irrinunciabile per il consumatore. Essa è stata concepita proprio per tutelare gli acquirenti in situazioni di difetti di conformità, come quella che mi trovo ad affrontare. Ogni prodotto acquistato deve essere conforme al contratto di vendita e rispondere alle legittime aspettative di qualità, efficienza e durata nel tempo. Ritengo che il comportamento del Vostro negozio, consistente nel rifiutare la riparazione o la sostituzione gratuita del prodotto, costituisca una grave violazione di questi diritti. Il mio intento non è quello di creare conflitti, ma semplicemente di esercitare i diritti che mi spettano secondo le normative vigenti.

Vorrei anche evidenziare che il Codice del Consumo è stato ulteriormente rafforzato dalle normative europee, le quali stabiliscono criteri chiari e uniformi per garantire che i consumatori possano ottenere un risarcimento equo e rapido in caso di prodotti difettosi. Non rispettare tali normative può portare a sanzioni e a conseguenze legali per il venditore, oltre a danneggiare la reputazione dell'azienda. Mi auguro vivamente che vogliate considerare la mia richiesta con la dovuta attenzione per evitare ulteriori complicazioni.

Impatto del guasto

Il guasto del dispositivo ha avuto un impatto significativo sulla mia attività personale e lavorativa. Il computer era stato acquistato per svolgere compiti essenziali, tra cui la gestione di documenti, la comunicazione con clienti e colleghi e l'esecuzione di software specifici per il mio lavoro. La mancanza del dispositivo funzionante mi ha causato ritardi e inconvenienti, con ripercussioni sia a livello professionale sia personale.

In particolare, ho dovuto sostenere costi aggiuntivi per sopperire alla mancanza del computer, tra cui il noleggio temporaneo di un dispositivo sostitutivo. Questi costi non sarebbero stati necessari se il prodotto acquistato fosse stato conforme agli standard di qualità e affidabilità garantiti dalla Vostra azienda.

Prossimi passi

Nel caso in cui non riceva un riscontro positivo entro il termine sopra indicato, mi riserverò di:

- Segnalare la vicenda all'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)**, per valutare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette.
- Avvalermi dell'assistenza legale per ottenere il pieno riconoscimento dei miei diritti e il risarcimento di eventuali danni conseguenti al mancato adempimento delle Vostre obbligazioni.

Confidando nella Vostra disponibilità a risolvere la questione in modo rapido e conforme alla legge, resto in attesa di un Vostro riscontro. Potete contattarmi ai recapiti sopra indicati per concordare i dettagli relativi alla restituzione del prodotto e alla riparazione.

Per concludere, desidero ribadire che la mia richiesta si basa unicamente sulla necessità di vedere rispettati i miei diritti come consumatore. Sono certo che comprendiate l'importanza di garantire un servizio post-vendita di qualità e di tutelare la fiducia che i clienti ripongono nella Vostra azienda. Sono fiducioso che riusciremo a risolvere la questione in modo soddisfacente per entrambe le parti. In caso di mancata risposta, mi riservo di intraprendere ogni azione necessaria per tutelare i miei diritti.

Cordiali saluti