

Problemi in garanzia? Non per i nostri abbonati

A tutti quelli che scelgono la formula “esperto” del Salvagente è riservato il servizio Garanteasy: dall’archiviazione digitale dello scontrino fino alla consulenza gratuita e al reclamo in caso di diritto negato

“Il mondo delle garanzie è zeppo di scheletri negli armadi”. A darci una definizione tanto tranchant quanto reale è Carmela Magno, cofondatrice e Ceo di Garanteasy, startup nata nel 2016, proprio per occuparsi di rendere più semplice per i consumatori far valere il proprio diritto alla garanzia. Dopo anni passati a occuparsene, Magno non fatica a citare i casi in cui il consumatore si trova di fronte a un muro di gomma: “Un settore dove le scorrettezze sono all’ordine del giorno? Quello dei materassi che tanto promettono con le loro garanzie decennali e poco o nulla mantengono in caso di difetti. Un caso eclatante è quello di Mondo Convenienza che, nonostante la recentissima sanzione di 3,5 milioni di euro, continua a rendere complicatissimo far valere la garanzia legale anche quando manca il kit di montaggio dei prodotti. Un esempio di ‘furbata’ è quella dei produttori di lavatrici che offrono una garanzia estesa sul motore che notoriamente è la componente con meno difetti e guasti”.

Magno, nei suoi esempi si riferisce tanto alla garanzia legale (quella obbligatoria di 2 anni da parte del venditore) sia a quella convenzionale (volontaria, e non sempre gratuita, offerta soprattutto dai produttori). In entrambi i casi i problemi non mancano, come testimoniano le tante segnalazioni che riceviamo in redazione. Da qui - e dall’esperienza di Garanteasy - è nato il servizio gratuito che da questo mese troveranno gli abbonati esperti nel loro pacchetto di “bonus”.

Di cosa si tratta ce lo racconta proprio Carmela Magno. “Il primo e più importante servizio è il cassetto digitale delle garanzie si può archiviare, usando l’e-mail o l’app di Garanteasy, i propri documenti di acquisto (scontrini e fatture) e consultare le garanzie associate. Garanteasy, inoltre, avviserà anche delle scadenze e darà supporto in

caso di dubbi o garanzia negata oltre a raccogliere e pubblicare le recensioni sull’assistenza in garanzia ricevuta dai brand”.

Ecco, appunto, che accade se al momento del bisogno il consumatore si trova di fronte alla difficoltà di far valere la sua garanzia, legale o convenzionale che sia? “I nostri esperti, e i legali interni, analizzano la segnalazione e ne valutano l’ammissibilità dal punto di vista procedurale, senza entrare nei dettagli tecnici del difetto a meno di casi eclatanti. Tanto per fare un esempio: se lo schermo dello smartphone si è rotto per una caduta, spieghiamo che è inutile chieder che sia riparato gratuitamente facendo valere la garanzia legale. Se lo stesso smartphone, ancora in garanzia, non funziona più (per qualsiasi ragione anche software) indirizziamo la richiesta di assistenza a chi di dovere ricordando quali sono i diritti del nostro utente. E già questa, in moltissimi casi, basta a ottenere la risoluzione del problema”.

E se non fosse sufficiente? “Prima inoltriamo un reclamo formale a nome dell’utente e se neanche questo fosse sufficiente abbiamo definito degli accordi con degli avvocati consumeristi indipendenti - spiega Magno - che sono disposti a prendersi in carico il caso per trovare una soluzione e farsi pagare il proprio intervento esclusivamente dalla controparte. Nei casi che non si risolvono per palese inadempienza del brand viene fatta la segnalazione all’Autorità Garante. E, sempre con l’obiettivo di rendere le garanzie semplici e certe, nelle prossime settimane - spiega Magno - metteremo anche a disposizione dei nostri utenti e degli attori del mercato una piattaforma di conciliazione paritetica specializzata in garanzie sui beni di consumo (con conciliatori e tecnici selezionati e formati proprio su queste tematiche) grazie alla quale contiamo si risolvano anche i casi più ostici senza dover avviare vere e proprie cause legali”.