

Servizio Clienti  
Viale Valli di Carnia, 5  
Amaro, 33020 (UD)  
tel. +39 0433 481811  
fax +39 0433 468096  
Email: info@stroilioro.com

Cesare 10156 - Torino  
Franco Gioielli  
C.C. Auchan C.so Romania Ang. C.so Giulio  
Tel: 011-2625062  
Fax: 011-2625062

e.p.c

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

info@consumatori.it

Primo Consumo

info@primoconsumo.it

Federorafi

info@federorafi.it

OGGETTO: ANELLO    Torino, 23.01.2010

Il 10.12.2009 il mio fidanzato si è recato presso il punto vendita Franco Gioielli ubicato presso Auchan di Torino per acquistare l'anello in questione Ref. B2AD02PAZI-DV al costo di € 249,00 che avrebbe dovuto regalare a me in occasione del mio compleanno.

Quando ho aperto la confezione mi sono resa conto che era molto grande. Voglio precisare che la commessa era già stata avvertita riguardo alla possibilità di dover cambiare misura e aveva dato la disponibilità a cambiare l'anello con uno uguale ma più piccolo.

Il 24.12.2009 mi sono recata insieme a lui a consegnare l'anello al negozio e a verificare la misura corretta. Ho espressamente richiesto che l'anello venisse sostituito con uno della misura corretta e NON venisse stretto considerato che era molto grande e nella riparazione avrebbe perso la sua forma originale. La commessa già in quell'occasione si è rivelata molto arrogante, ma essendo un regalo e sapendo di essere in periodo di feste non ho voluto protestare oltre e ho accettato i termini da lei indicati per la consegna e i suoi modi poco garbati. Avremmo dovuto ritirare l'anello il 09.01.10.

Il mio fidanzato si è recato inutilmente presso il punto vendita il 09.01.10 sentendosi dire che l'anello non era pronto e che sarebbe stato pronto per la settimana successiva. Non è chiaro perchè mai le commesse chiedano il recapito telefonico quando poi non viene utilizzato nemmeno per avvertire della mancata consegna.

Visti i ritardi della consegna, lui ha deciso di presentarsi in negozio non la settimana dopo ma il 18.01.10 sentendosi dire nuovamente che il prodotto acquistato e pagato a dicembre non era ancora pronto. A quel punto, alterato, ha deciso di dare l'ultimatum e ha chiesto di venire contattato al massimo entro due giorni.

Il 21.01.10 è stato contattato e si è recato a ritirare l'anello. Me l'ha portato il 22.01.10. Ho indossato l'anello la sera stessa, ma il 23.01.10 ci siamo accorti di alcuni difetti:

- mancava la percentuale di oro che per legge deve essere incisa all'interno dell'anello;
- la garanzia era rimasta quella dell'anello acquistato il 10.12.2009 e NON era stata timbrata;
- la percentuale di oro non era indicata nella garanzia;
- cosa ancora più grave, parte dell'anello si era ingiallita dopo un solo giorno rivelando un difetto nella lavorazione.

Siccome io abito in provincia prima di recarci al negozio abbiamo telefonato al numero 800558855 relativo al servizio clienti a cui non ha risposto nessuno, una sola volta ha risposto qualcuno che ha riagganciato immediatamente il ricevitore, poi abbiamo telefonato al punto vendite il cui numero era perennemente occupato, ci siamo dunque recati presso un orefice che ha confermato gravi carenze di lavorazione, la mancanza di percentuali di oro indicate sia sull'anello che sulla garanzia.

Recatici presso il punto vendita la commessa, senza neanche ascoltare quello che stavamo dicendo, ha compilato la richiesta per un nuovo anello. Si è mostrata molto arrogante e maleducata. Ha sostenuto che:

- lei non è tenuta a controllare i lavori fatti, ma che era nostro compito controllare la qualità del prodotto consegnato;
- non è tenuta a rispondere in merito ai tempi di consegna;
- ha sostenuto che la causa della mancata compilazione e timbro della garanzia è da imputare a una delle commesse che vengono assunte sotto periodo Natalizio;
- ha croccettato sul momento i carati sulla garanzia, senza prestare attenzione a quale articolo fosse stato;
- ha sostenuto di poter vedere l'incisione dei carati all'interno dell'anello quando è presente solo un graffio, notato da noi con lenti di ingrandimento, e dall'orefice;
- in seguito alla mia osservazione sul fatto che ci stesse trattando in modo maleducato, ha chiesto in modo arrogante e provocatorio quale soluzione avrei dunque adottato;
- non ha fornito risposta alle nostre ripetute richieste in merito ai tempi in cui sarebbe stato disponibile il nuovo anello (ricordo che lo aspettiamo dal 09.01.10);

In conclusione l'anello ci è stato restituito dicendo che la prossima settimana "ci avrebbero fatto sapere qualcosa".

Riteniamo di essere stati presi in giro più volte dalle commesse del punto vendita, come minimo avremmo gradito delle scuse e la promessa che questi disguidi non si sarebbero più verificati.

A questo punto non sappiamo se e quando arriverà quest'anello e se avrà gli stessi problemi del precedente.

Precisiamo che l'anello in questione è in nostro possesso ed eventualmente potrà essere visionato da un vostro tecnico.

Ci riserviamo di procedere con una perizia per valutare l'effettiva qualità del prodotto e a questo punto procederemo alla valutazione del prodotto se non riceveremo urgentemente una risposta risolutiva,

Vi informiamo che non è più nostra intenzione discutere la cosa con la commessa del vostro punto vendita di Torino, abbiamo sopportato i suoi modi e la sua arroganza abbastanza, pensiamo di averci messo tutta la nostra pazienza nella speranza di trovare una soluzione, ma quando è troppo è troppo.

Restiamo in attesa di urgente riscontro.

LETTERA FIRMATA