



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Prodotti difettosi: le novità sulla garanzia

11 Gennaio 2022



**Prodotti difettosi o non funzionanti**, consegna di **beni con caratteristiche diverse da quelle previste nel contratto** o indicate in pubblicità, **beni da assemblare con pezzi mancanti**: come difendersi?

A partire dal **1° gennaio 2022** è entrata in vigore il **decreto legislativo 170/2021** che modifica gli articoli da 128 a 135 del **Codice del Consumo** (e introduce gli articoli da *135bis* a *135septies*). Si tratta dell'attuazione della direttiva europea n. 2019/771 sulla vendita di beni che **si applica a tutti contratti conclusi successivamente al 1° gennaio 2022**. Esploriamo insieme i punti salienti della nuova legge sulla vendita di beni ai consumatori e cosa fare in caso di **prodotti difettosi**.

### L'ambito di applicazione del decreto sui prodotti difettosi

Prima di iniziare con i consigli pratici sono necessarie alcune precisazioni sull'ambito di applicazione delle norme che, a partire dal 2022, si amplia notevolmente, garantendo al consumatore una difesa su più fronti.

Gli articoli del **Codice del Consumo**, così come modificati saranno applicabili, infatti, non solo ai contratti di vendita, ma anche **ad altri contratti a tal fine equiparati** (permuta, somministrazione, appalto, opera,

fornitura di beni da fabbricare o produrre), indipendentemente dal fatto che la **stipulazione del contratto avvenga fisicamente nei negozi, a distanza oppure online**.

Per “**bene oggetto di vendita**” si intende **qualunque tipo di bene**, compresi acqua, gas, energia elettrica in un volume o in una quantità determinata, beni mobili materiali anche da assemblare, animali vivi e infine anche beni usati. Ma la novità più significativa riguarda **l'estensione della garanzia ai contenuti digitali o servizi digitali incorporati o interconnessi** con beni oggetto del contratto di vendita.

## Quando un prodotto è difettoso? I requisiti di conformità

Quando parliamo di “**garanzie**” siamo soliti riferirci a un **prodotto “difettoso”**, ma la normativa parla di “**non conformità**”. Ecco allora che il primo passo consiste nel verificare se sussistono i requisiti individuati dalla legge per considerare un bene conforme al contratto. Qualora manchi anche uno solo di questi elementi, infatti, **il consumatore può attivare le garanzie**.

**Dal punto di vista soggettivo** il bene deve:

- **corrispondere alla descrizione**, al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali ed essere funzionale, compatibile ed interoperabile;
- **essere idoneo ad ogni utilizzo** particolare che è stato voluto dal consumatore, comunicato al venditore non oltre il momento della conclusione del contratto di vendita, e accettato dal venditore;
- **completo** nel senso che va fornito insieme a tutti gli accessori e alle istruzioni;
- **aggiornato** secondo quanto previsto dal contratto di vendita. Tale requisito è importante soprattutto per i **beni che contengono elementi digitali** (es. frigoriferi *smart* o orologi intelligenti). Per questi tipi di beni (e questa è un'importante novità) è necessario che il venditore informi il consumatore della possibilità di effettuare **aggiornamenti gratuiti periodici**, che devono essere forniti entro un lasso di tempo ragionevole tenuto conto del tipo e della finalità dei beni e della natura del contratto.

**Dal punto di vista oggettivo** il bene deve:

- **essere idoneo agli scopi** per i quali si usano beni dello stesso tipo;
- **essere corrispondente alla descrizione** del campione o del modello che il venditore ha mostrato al consumatore prima della conclusione del contratto;
- **essere consegnato insieme agli accessori**, compresi imballaggio e istruzioni per l'installazione.
- **essere della quantità e qualità previste nel contratto** o nelle dichiarazioni pubbliche che sono rese dal venditore o dal produttore, soprattutto nella pubblicità o nell'etichetta.

## Gli obblighi del venditore e la condotta del consumatore

A proposito di dichiarazioni pubbliche la **nuova normativa** ha previsto degli **obblighi rafforzati per il venditore**. Il venditore è sempre vincolato a ciò che dichiara pubblicamente ossia rivolgendosi ad un numero di persone indeterminato e ampio, salvo il caso in cui dimostri che non conosceva la dichiarazione o non avrebbe potuto conoscerla usando l'ordinaria diligenza, o che la dichiarazione è stata corretta prima della conclusione del contratto usando le stesse modalità con cui è stata resa, o ancora che la dichiarazione non ha comunque influenzato il consumatore nell'acquisto del bene.

Se un **bene non soddisfa i requisiti previsti dalla legge** il venditore deve **specificamente** informare il consumatore delle caratteristiche particolari del bene e, **solo se il consumatore le accetta espressamente e separatamente**, allora il **venditore è esente da responsabilità**. Non è più sufficiente per il **venditore** affermare che il **consumatore** avrebbe potuto conoscere le difformità usando l'**ordinaria diligenza**.

# La responsabilità del venditore in caso di prodotti difettosi

Il **venditore è responsabile nei confronti del consumatore** di qualsiasi **difetto di conformità** esistente al momento della consegna del bene che si manifesti entro **due anni dalla consegna**.

Queste regole si applicano anche ai contratti che hanno a **oggetto beni contenenti elementi o servizi digitali**: nel caso in cui tali contratti di fornitura siano continuativi, però, il **venditore risponde di qualsiasi difetto di conformità** che si verifica o si manifesta durante tutto il **periodo di fornitura, anche superiore ai due anni**.

L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive nel termine di **ventisei mesi dalla consegna** del bene, ma nel caso di **beni usati** le parti possono limitare la durata della responsabilità e il termine di prescrizione ad un periodo di tempo diverso, comunque **non inferiore ad un anno**.

Un'importante novità ha riguardato **l'eliminazione del termine decadenziale di due mesi dalla scoperta del vizio**, periodo entro il quale il consumatore avrebbe dovuto denunciare il difetto di conformità, **ma anche l'ampiamiento (da 6 mesi a un anno) del periodo nel quale il difetto si presume già esistente al momento della consegna** (in pratica si verifica un'inversione dell'onere della prova e dovrà essere eventualmente il venditore a dimostrare il contrario, oltretutto che il vizio non era originario ma è stato provocato dal consumatore).

Qualora poi il difetto di conformità dovesse derivare dalla **condotta di un'altra persona diversa dal venditore finale che è parte della catena contrattuale distributiva**, il consumatore potrà rivolgersi comunque al venditore. Sarà poi quest'ultimo ad agire eventualmente in regresso nei confronti delle persone effettivamente responsabili nella catena commerciale.

## I rimedi

Accertata la **difformità e la responsabilità del venditore**, cosa può fare il consumatore?

In caso di prodotti difettosi, il consumatore ha diritto:

- alla **sostituzione o alla riparazione del bene**. La scelta è libera e alternativa purché il rimedio preferito non sia impossibile o eccessivamente oneroso per il venditore. La riparazione o la sostituzione devono avvenire senza spese per il consumatore, entro un congruo lasso di tempo e senza arrecare notevoli inconvenienti
- alla **riduzione proporzionale del prezzo o alla risoluzione del contratto**. Questi rimedi cosiddetti "secondari" possono essere attivati solo nel caso in cui il venditore non abbia effettuato la riparazione o la sostituzione del bene (o si sia rifiutato); persista il difetto di conformità nonostante l'intervento del venditore; il difetto sia grave; oppure il venditore non possa procedere entro un periodo di tempo ragionevole o senza inconvenienti per il consumatore. La **riduzione del prezzo** è proporzionale alla diminuzione di valore del bene ricevuto dal consumatore, che è inferiore rispetto a quello che avrebbe dovuto avere in base al contratto. La **risoluzione** viene esercitata mediante dichiarazione diretta al venditore e può riguardare anche solo una parte dei beni consegnati. Il consumatore deve restituire il bene al venditore a spese di quest'ultimo e il venditore deve rimborsare al consumatore il prezzo pagato per il bene. Se il danno è di lieve entità si esclude il rimedio della risoluzione del contratto e l'onere della prova è in capo al venditore.

Si ricorda che, in caso di **difetto di conformità**, il consumatore può rifiutarsi di eseguire il pagamento fino a quando il venditore non abbia adempiuto ai relativi obblighi, così come previsto dal Codice Civile.

Questi rimedi a disposizione del consumatore si estendono anche ai casi in cui il bene venduto non possa essere utilizzato o il suo uso è parzialmente limitato a causa della **violazione di diritti dei terzi di proprietà intellettuale**. È infatti il venditore ad essere responsabile per aver messo a disposizione della clientela beni su cui altri soggetti esercitano dei diritti, che sono incompatibili con i diritti dei futuri acquirenti.

## La garanzia convenzionale

La nuova legge ha previsto degli **obblighi più severi per il venditore o il produttore** che offrono una **garanzia convenzionale** ulteriore e aggiuntiva rispetto a quella legale. Infatti se le condizioni stabilite nella dichiarazione di garanzia sono meno vantaggiose di quelle che sono state promesse in pubblicità, **la garanzia vincola il venditore secondo le modalità pubblicizzate**. Questo però non accade se la pubblicità è stata adeguatamente modificata prima della conclusione del contratto. In questo modo il consumatore è tutelato da eventuali effetti sorpresa.

La **dichiarazione di garanzia convenzionale** deve essere fornita al consumatore non oltre il momento della consegna della merce, su supporto durevole e redatta in un linguaggio semplice e comprensibile. Nella dichiarazione si deve specificare che il consumatore ha sempre a disposizione per legge e (a titolo gratuito) i rimedi previsti dalla garanzia legale che non può essere mai pregiudicata. Inoltre deve essere indicato il nome e indirizzo del garante; la procedura da seguire per far valere la garanzia; i beni cui si applica e le relative condizioni.

È importante ricordare che il **venditore** può sempre offrire al consumatore condizioni contrattuali di maggior tutela, ma sarebbe nullo ogni patto contrario volto ad escludere o limitare, anche in modo indiretto, i diritti riconosciuti al consumatore; oppure ogni clausola contrattuale che applichi una legislazione straniera più sfavorevole al consumatore. La nullità può essere fatta valere dal consumatore o può essere rilevata d'ufficio dal giudice.

## Reclami e assistenza per prodotti difettosi

Ogni anno UNC riceve numerosi reclami riguardanti i prodotti difettosi. Se hai problemi con le garanzie rivolgiti ai nostri esperti attraverso lo **sportello Prodotti difettosi**.

**Autore:** Livia Conti

**Data:** 11 gennaio 2022