



UNC
CONSUMATORI.IT

Garanzia post-vendita: cosa c'è da sapere

29 Aprile 2014

748 (Sdc - apr. 2014) - Per ogni bene di consumo mobile (elettrodomestici, auto, abbigliamento, mobili, pc, telefoni, condizionatori, prodotti alimentari, etc.) la legge stabilisce che l'acquirente ha diritto a una garanzia legale della durata di due anni che può far rivalere sul venditore in tutte quelle situazioni in cui il prodotto risulta difettoso, non funzionante, difforme rispetto a quello ordinato o diverso da quello descritto nella pubblicità.

I rimedi previsti dalla garanzia legale sono:

1. riparazione o sostituzione del bene (c.d. rimedi primari) che si caratterizzano per i seguenti elementi:
 - sono alternativi, a scelta del consumatore, salvo impossibilità o eccessiva onerosità dell'uno rispetto all'altro;
 - sono senza spese per il consumatore;
 - devono essere posti in essere entro un congruo termine e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore.
2. riduzione del prezzo o risoluzione del contratto (c.d. rimedi secondari), che si caratterizzano per i seguenti elementi:
 - sono anch'essi alternativi, a scelta del consumatore;
 - sono attivabili nel caso in cui la riparazione o la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose; nel caso in cui riparazione o sostituzione siano tardive rispetto al termine congruo assegnato; nel caso in cui riparazione o sostituzione abbiano provocato notevoli inconvenienti al consumatore.

Pertanto, quando la riparazione o la sostituzione non abbiano dato esito favorevole per il consumatore, egli potrà richiedere, a sua scelta, la risoluzione del contratto (e cioè dovrà restituire la merce con restituzione contestuale del prezzo pagato) o la riduzione del prezzo (il consumatore potrà tenere il bene "difettoso", ma con il rimborso di una parte del prezzo). Nel caso della riduzione del prezzo, l'entità della somma da restituire sarà proporzionata all'uso che sia stato fatto della cosa, valutando il singolo caso.

I termini per far valere i diritti di garanzia sono:

- 2 anni decorrenti dalla consegna del bene (nel caso di vendita di beni usati, le parti

- possono limitare tale termine a 1 anno);
- 2 mesi di tempo dalla scoperta per denunciare al venditore il difetto (la denuncia non è necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o l'ha occultato).

Il consumatore ha quindi complessivamente 26 mesi dalla consegna (24 mesi + 2 mesi per denunciare) per far valere i suoi diritti. E' opportuno, dunque, conservare tutti i documenti che attestino la data dell'acquisto (scontrino, fattura, ecc.) e la data di consegna del bene, in caso avvenga successivamente al perfezionamento dell'acquisto. E' inoltre bene fotocopiare gli scontrini per evitare che la carta termica nella quale sono stampati si deteriori nel tempo.

Quanto alla prova del difetto (o meglio, la prova che il difetto sia tra quelli che rientrano nel concetto di difetto di conformità), se esso si manifesta entro 6 mesi dalla consegna, si presume che si tratti di un difetto originario e, come tale, non causato dal consumatore: la prova contraria, in tal caso, sarà ovviamente a carico del venditore.

Autore: Unione Nazionale Consumatori

Data: 30 aprile 2014