



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Mobili difettosi e ritardi nella consegna, cosa fare?

07 Giugno 2021



**Mobili difettosi** o **ritardo nella consegna** sono purtroppo alcuni degli inconvenienti che possono capitare quando si acquistano beni di arredamento. Gli **esperti di UNC** risolvono diverse questioni in cui i consumatori si ritrovano con un mobile appena comprato che ha dei difetti e un **rimpallo di responsabilità** tra **venditore** e **produttore**, così come devono spesso fronteggiare importanti **ritardi nella consegna** che possono costringere il consumatore persino a rinunciare al bene acquistato.

Vediamo le diverse situazioni.

### Cosa prevede la garanzia legale per i mobili difettosi

Facciamo subito chiarezza: è il **negoziante** ad essere responsabile dei **mobili difettosi** durante i primi **due anni** dall'acquisto. Si tratta della **garanzia legale** che entra in gioco ogni volta in cui il consumatore riscontra delle difformità dell'articolo acquistato rispetto alle caratteristiche dichiarate nella pubblicità, sulla confezione o dal venditore.

Un caso molto frequente riguarda i **difetti di conformità che sopraggiungono dopo il montaggio dei mobili** acquistati: anche in questo caso è possibile far valere la garanzia legale sul venditore.

Riassumendo, dunque, la **garanzia legale** ha queste caratteristiche:

- **vale due anni** dalla consegna del bene;
- è **obbligatoria** per legge;
- non è **derogabile** (cioè non subisce eccezioni);
- può essere fatta valere dal consumatore direttamente nei confronti del **venditore** (e non del produttore, salvo che non si voglia far valere la garanzia contrattuale).

Il consumatore, il cui bene abbia un **difetto di conformità**, deve rivolgersi dunque al **rivenditore che è l'unico soggetto responsabile** nei suoi confronti, a prescindere dal fatto che il difetto dipenda da un altro soggetto della catena distributiva: il cliente, per esercitare i suoi diritti, ha l'onere di denunciare il difetto di conformità entro il termine di **due mesi** dalla data in cui l'ha constatato, per iscritto mediante lettera raccomandata A/R o per e-mail o per fax.

Facendo valere la **garanzia legale** il consumatore ha diritto, a sua scelta, alla **riparazione o alla sostituzione del bene difettoso** da parte del venditore, senza addebito di spese. Solo se il venditore non provvede a riparare o sostituire il bene entro il termine congruo (o la riparazione effettuata in precedenza ha portato notevoli inconvenienti) il consumatore può arrivare a chiedere la risoluzione del contratto.

## La garanzia convenzionale

Nel caso di mobili difettosi, accanto alla **garanzia legale di conformità**, il **Codice del Consumo** prevede la possibilità di offrire, gratuitamente oppure a pagamento, una **garanzia convenzionale** che non può limitare o escludere quella legale e che può comprendere **servizi aggiuntivi di assistenza** oppure semplicemente **allungare il tempo previsto per la garanzia**.

## Ritardo nella consegna

Oltre al problema dei **mobili difettosi** può insorgere il **ritardo nella consegna**. Quando si compra online un mobile si può pattuire in fase di acquisto la **tempistica di consegna**, in questo caso l'operatore deve attenersi ai tempi stabiliti. Diversamente, **il professionista è obbligato a consegnare i beni senza ritardo ingiustificato e al più tardi entro 30 giorni dalla data di conclusione del contratto**. Se non lo fa, il consumatore in teoria dovrebbe invitarlo ad effettuare la consegna entro un **termine supplementare appropriato alle circostanze** e, se anche quest'ultimo scade senza che i beni gli siano stati recapitati, è legittimato a **risolvere il contratto**, salvo il diritto al risarcimento dei danni.

Se il consumatore chiede **l'annullamento del contratto**, il venditore è tenuto a rimborsare senza indebito ritardo tutte le somme versate in esecuzione del contratto.

**Gli esperti della nostra associazione sono disponibili per aiutare i consumatori in questa operazione.**

## Prodotti pagati a rate e mai consegnati

Se il **prodotto è stato acquistato a rate** e si decide di **annullare l'ordine** è necessario avvertire anche la **finanziaria**. Il mancato adempimento del contratto di vendita rende annullabile anche il **contratto di finanziamento**: il consumatore quindi può rivolgersi alla finanziaria e chiedere l'interruzione del pagamento delle rate e il rimborso di quanto pagato **Qualora la finanziaria si rifiutasse o per avere maggiori informazioni è possibile contattare i nostri esperti**.

**HAI BISOGNO DEL NOSTRO AIUTO? SCRIVICI ALLO SPORTELLO PRODOTTI DIFETTOSI.**

Accanto a problemi con **mobili difettosi** o **ritardo nelle consegne**, in alcuni casi può capitare di cadere in

vere e proprie truffe del settore arredamento. Leggi a riguardo: **Come difendersi dalle truffe nel settore dell'arredamento.**

**Autore:** Simona Volpe

**Data:** 31 luglio 2019

**Aggiornamento:** 3 giugno 2021