



UNC
CONSUMATORI.IT

NATALE: se il regalo è difettoso due mesi dall'apertura del pacco per denunciare il difetto

27 dicembre 2016

Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori

I due mesi per denunciare il difetto scattano da Natale, non dalla data di acquisto del regalo; per gli acquisti on line: potete anche cambiare idea, entro 14 giorni.

Roma, 27 dicembre 2016 - Una buona notizia per chi ha acquistato un regalo di Natale difettoso. **"I due mesi di tempo che si hanno per denunciare il difetto del prodotto al venditore non scattano dalla data dello scontrino, ma da quando si scopre il difetto.** E siccome è impossibile scoprirlo fino a che non si apre il pacco a Natale, i due mesi, semmai, scattano dal 25 dicembre" ha dichiarato Massimiliano Dona, Presidente dell'Unione Nazionale Consumatori.

"Insomma, anche se avete acquistato il regalo nel mese di ottobre, con largo anticipo, avete tutto il tempo per far valere i vostri diritti. Passate, quindi, un tranquillo Capodanno ed Epifania. Anche perché la garanzia vale due anni e l'azione si prescrive in 26 mesi, ossia i 2 anni di garanzia più i 2 mesi per denunciare il difetto" ha aggiunto Dona.

"Sul cambio della merce difettosa ci sono ancora negozianti e consumatori che credono si debba fare entro 8 giorni dalla data dell'acquisto, una vecchia regola ormai superata. Una tempistica che renderebbe impossibile cambiare i regali difettosi, salvo per chi si è ridotto a fare acquisti alla vigilia di Natale" ha concluso Dona.

L'Unione Nazionale Consumatori ricorda, quindi, i diritti del consumatore in caso di acquisto difettoso:

- **Conservate lo scontrino**, ma va bene anche la ricevuta della carta di credito/bancomat
- **Avete due mesi di tempo dalla data in cui avete scoperto il difetto** per denunciarlo al venditore.
- **La garanzia vale sempre due anni** (l'azione si prescrive in 26 mesi: ossia 2 anni di garanzia + 2 mesi per denunciare il difetto). Solo per i beni usati il termine può essere ridotto ad 1 anno.
- **E' il venditore a dovervi garantire il bene**, non il produttore. Potete, quindi, decidere di non inviare il prodotto al centro di assistenza e di pretendere la sostituzione dal negoziante.
- **Il bene può essere stato usato nel frattempo** (altrimenti come potete accorgervi che è difettoso?). La pretesa di alcuni di sostituire il bene solo a chi presenta l'imballaggio

originale integro è contraria alla legge.

- **Riparazione e sostituzione.** Avete diritto, a vostra scelta, alla riparazione o alla sostituzione. Solo se riparazione e sostituzione non sono possibili (ad esempio perché la taglia giusta non c'è più, oppure il modello di telefonino è finito) o eccessivamente onerose (la riparazione è troppo costosa), o non sono fatte entro un congruo termine, allora potete chiedere, come seconda possibilità, una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, ossia la restituzione dei soldi, sempre a vostra scelta.

- **Tutto gratis.** La riparazione, ad esempio, non deve costare nulla ed è illegale addebitare le spese di spedizione o per i materiali.

- **E se cambio idea?** Attenzione: tutto questo vale se il prodotto è difettoso. Se il regalo semplicemente non è piaciuto, il negoziante non è tenuto a cambiare la merce, salvo se si è esplicitamente impegnato a farlo al momento dell'acquisto. Se, quindi, il venditore si offre gentilmente di cambiare il regalo, anche se non difettoso, bisogna seguire le sue regole.

- **Regalo on line.** Se avete acquistato il regalo on line avete una tutela in più: oltre a tutte le regole sui prodotti difettosi (i due anni di garanzia scattano in questo caso dalla consegna del bene), si aggiunge il diritto di ripensamento: avete 14 giorni di tempo dalla data di consegna del prodotto per ripensarci, esercitando il diritto di recesso. Non c'è bisogno, insomma, che il prodotto sia difettoso, qui potete semplicemente cambiare idea. Non dovete, infatti, fornire alcuna motivazione. Se poi il venditore non vi ha informato sul diritto di recesso, il termine per far valere il diritto si estende ad un anno e 14 giorni.

In caso di controversie, dubbi o richieste di assistenza, è possibile contattare gli esperti dell'Unione Nazionale Consumatori attraverso lo **Sportello E-Commerce**.