



GUARDA CHE TI RIGUARDA!

GARANZIE POST- VENDITA



Progetto finanziato dal
Ministero dello Sviluppo Economico

Con l'espressione "garanzie post-vendita" si intende il complesso di tutele che il venditore deve mettere a disposizione dell'acquirente di un bene nel caso in cui questo sia difettoso o comunque non conforme al contratto di vendita. Qualora l'acquisto sia effettuato da un consumatore, la sua protezione è ulteriormente rafforzata e si parla di garanzia legale sui beni di consumo.

Fino al 2002, la normativa italiana in materia di garanzie nel contratto di vendita era essenzialmente contenuta nel **Codice Civile** (articoli 1490 e seguenti). L'obbligo del venditore di garantire che il bene venduto fosse esente da vizi si estendeva per **1 anno** dalla consegna, con onere per l'acquirente di "denunciare" il vizio (cioè di contestarlo formalmente al venditore) entro **8 giorni** dalla sua scoperta.

Secondo il Codice Civile, volendo esemplificare, in caso di difetto del bene, sono riconosciute all'acquirente due possibilità: risolvere il contratto con rimborso di quanto pagato o richiedere la riduzione del prezzo.

Poi, allo scopo di tutelare maggiormente il consumatore, l'Unione Europea ha emanato la **Direttiva 1999/44/CE** che il legislatore italiano ha recepito con il Decreto Legislativo n. 24 del 2 febbraio 2002 disciplina che oggi è rifluita nel **Codice del Consumo** (Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005).

La nuova disciplina prevede l'ampliamento dei termini di durata della garanzia, l'estensione del contenuto ed una maggiore responsabilizzazione del venditore innanzi al consumatore.

Così, la durata della garanzia (**inderogabile** dalle parti) viene estesa da 1 a **2 anni** e il termine di contestazione passa da 8 giorni a **2 mesi** che decorrono dalla scoperta del difetto.

Inoltre, insieme ai rimedi preesistenti, viene riconosciuto il diritto del consumatore alla riparazione e/o alla sostituzione del prodotto.

IN QUALI CASI OPERA LA GARANZIA “DI CONSUMO”

La garanzia legale prevista dal Codice del Consumo si applica esclusivamente ai contratti conclusi tra **consumatore** e **venditore**. Per questo è importante ricordare che per consumatore si intende la “persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta”.

Quindi, restano esclusi dall’ambito di applicazione della garanzia di consumo, i contratti stipulati tra privati (ad es. l’acquisto di un’auto usata) o tra professionisti (ad es. il commercialista che acquista con partita IVA il computer per il proprio studio) o gli acquisti compiuti da una società o anche da un’associazione, non essendo queste qualificabili come persone fisiche. In tutti questi casi si continua ad applicare la disciplina del Codice Civile (articoli 1490 e seguenti).

È bene ricordare che la garanzia legale del Codice del Consumo si applica a tutti i **contratti aventi per oggetto un bene di consumo**, intendendo come

tale **qualsunque bene mobile** (vengono, quindi, esclusi gli immobili) anche da assemblare tranne:

- i beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti secondo altre modalità dalle autorità giudiziarie, anche mediante delega ai notai;
- l’acqua e il gas, quando non confezionati per la vendita in un volume delimitato o in quantità determinata;
- l’energia elettrica.

Una importante novità introdotta dalla Direttiva europea riguarda l’estensione della garanzia ai **beni usati**, che però può essere ridotta (ma solo su espresso accordo delle parti) ad una durata **non inferiore ad 1 anno**: questo vuol dire che se al consumatore non viene fatto sottoscrivere un contratto contenente la riduzione ad un anno della garanzia, il termine sarà di 2 anni come per i beni nuovi.

QUALI SONO I DIFETTI CHE CONSENTONO DI AVVALERSI DELLA GARANZIA DI CONSUMO?

Il venditore ha sempre l'obbligo di consegnare al consumatore beni **conformi al contratto di vendita**.

Si amplia, dunque, il concetto di difetto: nel Codice Civile, la garanzia era applicabile ai vizi "costruttivi" (da intendersi, quindi, quali imperfezioni e difetti inerenti il processo di produzione, fabbricazione o conservazione) che pregiudicassero in maniera rilevante la funzionalità o il valore del bene.

Nel Codice del Consumo viene introdotto il concetto ben più ampio di **difetto di conformità**: il bene acquistato dovrà essere non solo esente da vizi, ma anche essere pienamente conforme a quanto pattuito nel contratto, indicato nella pubblicità o dallo stesso venditore.

Un bene **non è conforme al contratto** (e, quindi, ha un **difetto di conformità**) quando:

- non ha le qualità o le prestazioni abituali di prodotti dello stesso tipo;

- non corrisponde alle caratteristiche dichiarate in etichetta o nella pubblicità;
- non è idoneo all'uso voluto dal consumatore (uso che, ovviamente, deve essere specificato al venditore al momento dell'acquisto);
- in caso di imperfetta installazione.

La responsabilità del venditore si può escludere invece per quei **difetti apparenti** che il consumatore poteva rilevare con la normale diligenza all'atto dell'acquisto (art. 129 Codice del Consumo) e, naturalmente, per i difetti causati dallo stesso consumatore.

Sono del tutto illegittime le contestazioni che il venditore possa fare, ad esempio, negando di poter ricevere il prodotto difettoso senza la sua confezione originaria, perché non è un requisito necessario per l'applicabilità della garanzia.

COSA PUÒ FARE IL CONSUMATORE IN CASO DI BENE NON CONFORME?

Nel caso in cui il bene acquistato presenti un difetto, il consumatore avrà il **diritto al ripristino della conformità**, rivolgendosi direttamente al **venditore**.

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 LA GARANZIA LEGALE?

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, come già evidenziato, 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 in giudizio. È 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. È un buon consiglio quello di 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.

È bene ricordare che il consumatore deve rivolgersi sempre al venditore: se il venditore si rifiuta di accettare il bene in riparazione commette una grave scorrettezza che può essere segnalata alla polizia municipale ed anche all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (sul sito www.agcm.it si può trovare un modulo di denuncia).

Qualora siano decorsi i termini della garanzia legale il consumatore potrà utilizzare la garanzia convenzionale (di cui diremo più avanti) che generalmente ha una durata maggiore, ma è fornita dalla stessa casa produttrice.

COME FARE LA DENUNCIA DEL DIFETTO?

Se il venditore riconosce l'esistenza del difetto (quindi in pratica, se accetta di ripararlo), non è necessaria alcuna denuncia da parte del consumatore: in caso contrario, come precisato, il consumatore deve comunicare il difetto al venditore entro **il termine di 2 mesi** dalla scoperta del difetto.

Non è previsto che la denuncia della difettosità venga fatta in una forma particolare, ma onde evitare contestazioni in ordine alla tempestività, sarebbe opportuno formalizzarla sempre per iscritto, mediante lettera raccomandata a.r., oppure via fax o via e-mail.

Se il venditore continua a negare l'assistenza in garanzia, oppure non interviene, il consumatore dovrà inviare al venditore (non fare l'errore di scrivere al produttore) una lettera di "messa in mora", mediante raccomandata a.r., nella quale riportare le proprie contestazioni, insistendo nella richiesta del rimedio prescelto (riparazione o sostituzione) da eseguirsi entro un termine perentorio.

Se la risposta sarà ancora negativa (oppure se non dovesse pervenire alcuna risposta), il consumatore potrà rivolgersi ad un'associazione di consumatori, presentare domanda di conciliazione ovvero avviare un procedimento innanzi all'Autorità giudiziaria.

Si precisa, infine, che per il consumatore è irrilevante che il difetto sia derivato da un comportamento scorretto del produttore, di un precedente venditore, di un rappresentante intermediario ovvero di un distributore: **l'unico responsabile rimane il venditore.**

COSA SI INTENDE PER GARANZIA CONVENZIONALE?

Accanto alla garanzia legale di cui si è detto fin qui, il Codice del Consumo si preoccupa anche di indicare i contenuti minimi della **garanzia convenzionale ulteriore**: con essa il venditore e/o il produttore assumono obblighi aggiuntivi nei confronti del consumatore, ma sempre senza costi ulteriori (per intendersi è quella che il produttore di un'auto può concedere all'acquirente: "5 anni o 200 mila chilometri").

Si tenga presente che il venditore, anche in presenza di tale tipo di garanzia contrattuale, rimane sempre vincolato alla garanzia legale biennale del Codice del Consumo. Insomma essa è del tutto **facoltativa**, in quanto è rimessa alla scelta del venditore, ma una volta pubblicizzata risulta vincolante.

La garanzia convenzionale può prevedere servizi aggiuntivi per il consumatore, come ad esempio la riparazione a domicilio del bene o la consegna dell'auto sostitutiva in caso di riparazione; può essere anche più ampia dal punto di vista temporale.

Può anche consistere nella cosiddetta "garanzia soddisfatti o rimborsati", con conseguente obbligo del venditore di rimborsare il prezzo o di sostituire il bene, semplicemente su richiesta del consumatore.

Il legislatore lascia ampio margine di libertà, dunque, nel predisporre tale garanzia convenzionale, imponendo (art. 133 Codice del Consumo) solo alcuni requisiti formali. La garanzia commerciale deve:

- specificare che la garanzia legale biennale resta pienamente valida per il consumatore;
- indicare l'oggetto della garanzia, la sua durata, la sua estensione territoriale, il nome e il domicilio di chi la offre (venditore, produttore, distributori o soggetti terzi alla catena distributiva);
- essere disponibile in lingua italiana e in forma scritta, pur rimanendo valida per il consumatore anche in assenza di tali elementi.

LE REGOLE DELLA GARANZIA POSSONO ESSERE DEROGATE?

Come accennato, le norme della garanzia legale sono **inderogabili**: saranno, dunque, **nulla** le clausole contrattuali che escludono o limitano i diritti del consumatore, anche qualora vi fosse un espresso consenso di quest'ultimo indicato nel contratto. Tale nullità, secondo l'art. 134 Codice del Consumo può essere fatta valere dal consumatore, ma può anche essere rilevata d'ufficio dal giudice (sono nulli anche eventuali altri richiami contrattuali a normative di paesi extracomunitari che privano il consumatore dei suoi diritti).

È, quindi, illegittimo, per esempio, il rifiuto eventualmente opposto dal venditore a prendere in consegna il bene per la riparazione e/o sostituzione con invito a rivolgersi direttamente all'assistenza tecnica, perché per la legge l'unico responsabile è proprio il venditore e il consumatore ha diritto ad ottenere l'eliminazione della difettosità senza spese (anche quelle di spedizione all'assistenza tecnica).

L'art. 135 del Codice del Consumo precisa che la normativa sulla garanzia legale non esclude né limita

i diritti previsti a favore del consumatore in altre norme dell'ordinamento giuridico: la garanzia legale, cioè, potrà cumularsi con la tutela per danno da prodotto difettoso (art. 114 Codice del Consumo), con quella prevista per le clausole vessatorie (art. 33 Codice del Consumo), con quella per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali e a distanza (art. 45 e seguenti Codice del Consumo), ma anche con le norme del Codice Civile che prevedano, ad esempio, il risarcimento del danno da inadempimento.

Consumatore: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Venditore: qualsiasi persona fisica o giuridica, pubblica o privata, che, nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, venda beni mobili.

Bene di consumo: qualsiasi bene mobile, anche da assemblare, tranne i beni oggetto di vendita forzata, l'acqua e il gas (quando non confezionati per la vendita in un volume delimitato o in quantità determinata), l'energia elettrica.

Difetto di conformità: difetto che rende il bene non conforme al contratto e, quindi, non corrispondente alle caratteristiche descrittive (etichetta e/o pubblicità), non idoneo all'uso normale o a quello particolare voluto dal consumatore.

Garanzia legale: insieme delle norme di legge che disciplinano gli obblighi a carico del venditore in

presenza di difetti sul bene venduto: per il consumatore è quella prevista dagli art. 128 e seguenti del Codice del Consumo.

Garanzia convenzionale: insieme delle clausole contrattuali con le quali un soggetto (venditore, produttore, distributore, ecc.) si obbliga ad intervenire gratuitamente in caso di difettosità.

Rimedi per il consumatore: gli strumenti che il consumatore può azionare nei confronti del venditore in presenza di difetti di conformità. Si tratta della riparazione, della sostituzione, della riduzione del prezzo e della risoluzione del contratto.

Riparazione: nel caso di difetto di conformità, il ripristino del bene per renderlo conforme al contratto di vendita.

Sostituzione: nel caso di difetto di conformità, la fornitura di un bene analogo per caratteristiche, valore e modello a quello rivelatosi non conforme.

Riduzione del prezzo: nel caso di difetto di conformità, quando non è possibile procedere con la riparazione o con la sostituzione (o quando il venditore non provvede in un congruo termine), è la restituzione di una parte del prezzo pagato da parte del venditore a fronte dell'accettazione del consumatore a trattenere il bene nonostante il difetto.

Risoluzione del contratto: nel caso di difetto di conformità, quando non è possibile procedere con la riparazione o con la sostituzione (o quando il venditore non provvede in un congruo termine), è il rimborso del prezzo pagato da parte del venditore e la restituzione del bene difettoso da parte del consumatore.

Termini di garanzia: la durata della garanzia e, quindi, il lasso di tempo entro il quale il difetto deve presentarsi per poter chiamare a responsabilità il venditore, è secondo il Codice del Consumo di **2 anni dalla consegna del bene**. C'è, poi, il termine di decadenza dall'azione e, cioè, il lasso di tempo entro il quale il consumatore deve denunciare il difetto al venditore (**2 mesi dalla scoperta del difetto**).

D. A chi devo rivolgermi in caso di difetto del bene?

R. Al venditore che, secondo il Codice del Consumo, è l'unico responsabile nei confronti del consumatore.

D. Quali sono i difetti per i quali ho diritto alla garanzia?

R. La garanzia di consumo amplia il concetto di difetto: il consumatore ha diritto alla garanzia sia per vizi costruttivi (imperfezioni e/o difetti inerenti il processo di fabbricazione del bene) che per difetti di conformità e, cioè, per quei difetti che rendano il bene non conforme alle caratteristiche descrittive del bene presenti nell'etichetta o nella pubblicità.

D. Per azionare la garanzia è necessario inviare una raccomandata?

R. No. L'unico onere affidato al consumatore è quello di denunciare il difetto entro 2 mesi dalla scoperta. Tale denuncia può essere fatta anche oralmente e, peraltro, non è necessaria se il venditore ha riconosciuto il difetto. Per evitare questioni, comunque, è meglio formalizzare la tempestiva denuncia tramite fax o, meglio, tramite raccomandata.

- D. Solo se il difetto si presenta subito dopo l'acquisto ho diritto alla sostituzione?**
- R.** No. La legge concede il diritto del consumatore ad ottenere l'eliminazione della difettosità mediante riparazione o sostituzione per tutta la durata della garanzia (2 anni).
- D. Se il bene che ho acquistato funziona ma non rispetta le "promesse" della pubblicità, si può richiedere la sostituzione in garanzia?**
- R.** Sì. In tal caso si parla, appunto, di difetto di conformità previsto dall'art. 129 Codice del Consumo e, dunque, il consumatore ha i medesimi diritti (riparazione o sostituzione) previsti per i vizi c.d. "costruttivi" che rendono il bene eventualmente non funzionante.
- D. Se il venditore non ripara il bene e non interviene, si può pretendere il rimborso del prezzo?**
- R.** Sì. Salva l'ipotesi di difetto di lieve entità (nel qual caso potrà pretendere soltanto una congrua riduzione del prezzo) il consumatore può agire per ottenere la risoluzione del contratto e, quindi, la restituzione del prezzo pagato e, eventualmente, il risarcimento dei danni.

a cura
dell'avv. Stefano Perciaccante

UN PO' DI STORIA	2
IN QUALI CASI OPERA LA GARANZIA "DI CONSUMO"?	4
QUALI SONO I DIFETTI CHE CONSENTONO DI AVVALERSI DELLA GARANZIA DI CONSUMO?	6
COSA PUÒ FARE IL CONSUMATORE IN CASO DI BENE NON CONFORME?	8
I TERMINI PER FAR VALERE LA GARANZIA LEGALE?	10
COME FARE LA DENUNCIA DEL DIFETTO?	12
COSA SI INTENDE PER GARANZIA CONVENZIONALE?	14
LE REGOLE DELLA GARANZIA POSSONO ESSERE DEROGATE?	16
GLOSSARIO	18
DOMANDE FREQUENTI	21

www.guardachetiriguarda.it



www.consumatori.it



www.mdc.it



CODACONS



www.codacons.it



CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

www.confconsumatori.com