



Mercoledì 21/12/2016

## La garanzia dei prodotti a due anni a carico del venditore

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Il codice del consumo (d.lgs.206/05), agli articoli dal 128 al 135, regola la garanzia legale sui beni di consumo venduti ai consumatori. La norma originaria e' il d.lgs. 24/2002 attuativo della direttiva 1999/44/CE che ha modificato il codice civile introducendo gli articoli dal 1519 bis al 1519 nonies, poi abrogati ed inglobati dal codice del consumo stesso.

Tale garanzia di legge copre tutti i vizi di produzione e di conformita' presenti sui beni di consumo acquistati dai consumatori per due anni, prevedendo precisi adempimenti a carico del venditore. Essa funziona parallelamente, affiancandosi come alternativa, all'eventuale garanzia del produttore (detta garanzia commerciale), garanzia che invece e' regolata da un contratto (solitamente incluso nella confezione del bene acquistato).

Nel caso quindi in cui si manifesti un difetto sul bene, e' opportuno fare una scelta tra due strade, rappresentate dalle due garanzie suddette, valutando le condizioni contrattuali di quella del produttore rispetto a quelle fissate dalla legge e valide per tutti i beni di consumo. Tra le due garanzie possono esserci molte differenze, in termini economici e temporali, e la convenienza puo' cambiare a seconda del caso (tipo di difetto, momento in cui si manifesta, efficienza dei centri di assistenza, etc. etc.). Cambia anche la controparte a cui riferirsi. Per la garanzia contrattuale del produttore e' responsabile quest'ultimo nonche', rispetto ai singoli interventi, il centro di assistenza convenzionato. Per la garanzia di legge, invece, di fronte al consumatore/acquirente e' responsabile il venditore, che puo' ovviamente poi rivalersi entro un anno sul produttore o sul distributore del bene.

Per cautelarsi verso venditori che ignorano (in buona fede o meno) la garanzia biennale di legge a loro carico, e comunque per affrontare al meglio gli inconvenienti legati alla presenza di difetti o malfunzionamenti sui propri acquisti, e' bene che il consumatore sia -e si mostri- ben informato sulle regole e su tutti i passi a sua disposizione.

### QUANDO SI PUO' UTILIZZARE

La garanzia di legge riguarda la vendita di beni di consumo al consumatore fatta nell'ambito dell'attivita' professionale o imprenditoriale del soggetto venditore, ditta, negozio, fabbrica, etc.

Sono escluse le vendite tra privati, pur se consumatori, o tra ditte (\*).

I beni di consumo coperti sono tutti quelli mobili, anche da assemblare, tranne i beni oggetto di vendita all'asta, l'acqua ed il gas non confezionati e l'energia elettrica.

La garanzia e' applicabile anche ai beni usati, limitatamente pero' ai difetti NON derivanti all'uso normale della cosa tenuto conto del tempo di pregresso utilizzo. Per i beni usati, inoltre, il venditore puo' prevedere una limitazione temporale della durata della garanzia non inferiore ad un anno. Cio' avviene frequentemente, ed anzi spesso il venditore prevede una propria garanzia, contrattuale, piu' dettagliata di quella di legge. E' opportuno che tale garanzia, se esiste, sia oggetto di valutazione prima di effettuare l'acquisto. Approfondimenti sul punto si trovano sulla scheda **GARANZIE SUI BENI USATI**: clicca qui.

(\*) Nota:



Per gli acquisti fra privati o tra ditte (acquisto con fattura intestata ad una ditta con partita iva) sono applicabili le generiche disposizioni del codice civile (art. 1490 e segg.) che dispongono una garanzia di un anno a carico del venditore a fronte di "vizi che rendano il bene inidoneo all'uso o ne diminuiscano il valore". In questo caso la contestazione deve essere fatta entro otto giorni dalla scoperta dei vizi, e la prova è sempre a carico dell'acquirente. Contano molto le condizioni di vendita sottoscritte, nonché -soprattutto per i beni usati- lo stato del bene al momento dell'acquisto.

### I DIFETTI "COPERTI"

Sono oggetto della garanzia i vizi di produzione (malfunzionamenti, difetti del bene, etc), fatti rientrare dal codice nel più generale concetto del vizio di conformità del bene rispetto al contratto di vendita.

In generale, si presume che il bene NON sia conforme al contratto quando:

- non è idoneo all'uso al quale serve abitualmente un bene dello stesso tipo;
- non è conforme alla descrizione fatta dal venditore (o riportata sulla confezione) e non possiede le qualità del bene che eventualmente il venditore abbia presentato al consumatore come campione o modello;
- non presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e delle eventuali dichiarazioni pubbliche (pubblicità, etichette) fatte dal venditore o dal produttore;
- non è idoneo all'uso voluto dal consumatore e comunicato al venditore al momento dell'acquisto.

In parole povere, sono contestabili sia i tipici vizi di produzione, quindi tutti i difetti che rendono il bene inservibile (rotture, malfunzionamenti, etc.), sia i tutti i generici vizi di non conformità: oggetto diverso da quello pattuito, assenza di caratteristiche promesse dal venditore, scritte in etichetta o fatte presenti dal consumatore al momento dell'acquisto, difformità rispetto alla pubblicità o alle "normali" aspettative del consumatore (un'apparecchiatura elettronica che non "colloqui" in italiano, per esempio), etc.

Si considera difetto anche quello che deriva dall'imperfetta o errata installazione del bene quando tale attività sia compresa nel contratto di vendita ed sia stata effettuata dal venditore o da terzi sotto la sua responsabilità. Stessa cosa nel caso in cui l'installazione, concepita per poter essere fatta anche dal consumatore, sia stata da questi effettuata in modo non corretto a causa di carenza delle istruzioni di montaggio.

La garanzia non si applica:

- quando il venditore può dimostrare che il consumatore era a conoscenza del difetto e/o della mancanza, oppure non poteva ignorarlo con l'ordinaria diligenza;
- quando il difetto dipende da istruzioni o materiali forniti dal consumatore o da sue responsabilità (interventi sul bene, uso incauto, etc.);



- quando il venditore puo' dimostrare che non era a conoscenza delle dichiarazioni pubbliche inerenti il bene oppure che la decisione di acquistare il bene non e' stata influenzata dalle stesse;

- quando il venditore puo' dimostrare che le dichiarazioni pubbliche (pubblicita', promozioni, etc,) sono state adeguatamente corrette in modo da essere correttamente conoscibili al consumatore PRIMA dell'acquisto.

## DIRITTI DEL CONSUMATORE

In caso di difetto di cui sopra il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese (\*\*), della conformita' del bene mediante riparazione o sostituzione con un bene analogo oppure, in casi particolari, ad una riduzione del prezzo fino ad arrivare alla risoluzione del contratto.

In caso di difetti di conformita' rispetto al contratto (articolo diverso, caratteristiche mancanti, etc, vedi sopra) il rimedio classico e' la risoluzione del contratto, dato che non si tratta di vizi eliminabili con una riparazione o una sostituzione. Il principio e' quello generico fissato dal codice civile, la risoluzione del contratto per inadempienza.

In tutti gli altri casi, o comunque quando vi e' una rottura o un malfunzionamento. Il consumatore puo' scegliere tra la riparazione o la sostituzione. Se pero' il rimedio scelto (tipicamente la sostituzione) risultasse per il venditore eccessivamente oneroso rispetto all'altro, questi puo' scegliere il meno oneroso (tipicamente la riparazione).

L'eccessiva onerosita' si ha quando il rimedio scelto dal consumatore comporta un costo eccessivamente alto per il venditore rispetto a quello relativo all'altro rimedio, tenendo conto sia del valore del bene (senza difetti) sia dell'entita' del difetto stesso, ed anche dell'eventualita' che la soluzione alternativa sia pienamente risolutiva e non causi problemi al consumatore. Esempio tipico: difetto su un'auto a fronte del quale il consumatore chiede la sostituzione della stessa quando il difetto e' facilmente riparabile senza inconvenienti per il consumatore. In tale ottica un difetto che rende il motore totalmente inutilizzabile cambia molto le cose rispetto ad un piu' "semplice" malfunzionamento delle frecce, per completare l'esempio.

Le riparazioni o sostituzioni devono essere effettuate in un congruo termine di tempo e non devono arrecare inconvenienti al consumatore.

Se il rimedio si rivela impossibile da attuare, eccessivamente oneroso (in termini di disagio e danni, anche relativi all'attesa) o non risolutive, e' possibile chiedere al venditore la risoluzione del contratto.

La valutazione di questi casi e' in parte soggettiva. Se per esempio si e' chiesta una riparazione e passano mesi senza ottenere nulla oppure se si sono tentate inutilmente diverse riparazioni, e' bene passare alla richiesta di sostituzione (se possibile) o direttamente alla risoluzione del contratto.

In alcuni casi, tipicamente quando il difetto e' lieve, al posto della risoluzione contrattuale si puo' ottenere una riduzione del prezzo. A fronte di difetti di lieve entita', infatti, la risoluzione non e' possibile per legge.

## NOTE:

- (\*\*) la gratuita' degli interventi di riparazione o sostituzione riguarda sia le spese inerenti la mano d'opera ed i materiali come anche le spese di spedizione del bene.

- niente impedisce alle due parti (consumatore e venditore) di trovarsi d'accordo su una soluzione "intermedia", che puo' essere per esempio la sostituzione con un bene non identico ma dello stesso tipo o la consegna di un buono acquisto. E' bene che il consumatore sappia, pero', che queste proposte sono



rifiutabili, da considerarsi come "patteggiamenti" da fare magari per evitare di impegnarsi in successive controversie. La legge, infatti, prevede altro.

- e' bene distinguere la contestazione del vizio dal ripensamento o ad un proprio errore di acquisto. Se si e' sbagliato a scegliere articolo o se ci si e' ripensato, quando possibile e' bene esercitare il recesso (per acquisti a distanza o fatti fuori dai locali commerciali del venditore), entro 14 giorni. Il recesso non e' esercitabile in caso di acquisto fatto in negozio, quindi in caso di proprio errore puo' essere ragionevole accettare un buono acquisto.

#### COME AGIRE: TEMPI E MODI

Sono coperti i vizi manifestatisi entro due anni dall'acquisto (consegna del bene); il consumatore ha due mesi di tempo dalla scoperta per contestarli al venditore, quindi in realta' la prescrizione finale e' di 26 mesi.

Il vizio che si manifesta nei primi sei mesi dalla consegna del bene puo' essere presunto, ovvero NON grava sul consumatore la prova della sua presenza sul bene al momento dell'acquisto.

La prova invece grava sul consumatore quando il vizio di manifesta successivamente oppure quando il consumatore non possa dimostrare di aver opportunamente contestato nei termini. Detta prova consiste normalmente in una dichiarazione scritta rilasciata -a seconda del caso- da un tecnico od addirittura da un perito, o comunque da qualsiasi documento che possa "certificare" che il danno e' collegato ad un vizio preesistente, gia' presente sul bene (magari "latente") al momento dell'acquisto. Ogni considerazione in merito e' inevitabilmente generica e puo' cambiare di volta in volta a seconda del caso specifico.

E' quindi molto importante conservare lo scontrino di acquisto per almeno 26 mesi, e mostrarlo al venditore in caso di contestazioni. Il dato importante e' la data di acquisto, pur se lo scontrino fosse generico nella descrizione (meglio ovviamente se non lo e'). In mancanza puo' andare bene anche una ricevuta di pagamento (copia assegno, scontrino bancomat o carta di credito, etc.), oppure una ricevuta fiscale. Ottima documentazione di acquisto e' la fattura, a patto ovviamente che NON sia intestata ad una ditta (con relativa partita iva) ma ad un privato consumatore.

E' sempre consigliabile iniziare con un tentativo amichevole e bonario fatto recandosi direttamente dal venditore.

Alla minima traccia di una non obiettiva "resistenza" (una cosa e' la fondata contestazione delle nostre rimostranze, un'altra e' l'evasiva negazione del diritto, il mostrare di non conoscere la legge, la citazione di fantomatici termini scaduti magari relativi al recesso o al cambio merce, oppure il frequentissimo scarico della responsabilita' ai centri di assistenza del produttore, etc.) e' bene mostrarsi decisi e sicuri e far capire subito che si conosce la legge, minacciando di mettere tutto per iscritto in modo da poter agire anche legalmente.

Se ancora non si ottiene nulla e' bene passare alle vie piu' formali, riportando schematicamente tutte le contestazioni in una lettera di messa in mora per poi tentare, come primo passo successivo, una conciliazione dal giudice di pace o presso la locale camera di commercio, munendosi nel frattempo di tutta la documentazione necessaria.

Queste le istruzioni a cui attenersi:

Scheda pratica LA MESSA IN MORA: [clicca qui](#).

Nota importante:

Come gia' detto la garanzia di legge e' alternativa a quella del produttore che normalmente e' presente sui beni di largo consumo. In alcuni casi (per esempio quando e' difficile collegare il problema ad un vizio o



comunque il vizio si manifesta molto tempo dopo l'acquisto) la garanzia del produttore puo' essere piu' conveniente e piu' rapidamente risolutiva. E' bene sempre dare un'occhiata al contratto per capire quale sia la strada piu' conveniente e adatta al caso, tenendo presente che la strada potrebbe anche essere cambiata successivamente (non sempre agevolmente, in realta', dipende molto dal caso).

#### LINK UTILI

- Codice del consumo: [clicca qui](#).  
di Rita Sabelli

*Fonte: <http://www.aduc.it>*