

CODICE DEL CONSUMO

artt. 128-135 : *GARANZIE POST- VENDITA PER I BENI DI CONSUMO*

Questa sezione del Codice Del Consumo, mira alla protezione dei consumatori, tutelandone gli interessi economici (con la protezione e la promozione del diritto a ricevere beni conformi alle previsioni contrattuali) e promuovendo il loro diritto all'informazione (con l'imposizione di una corretta e trasparente formulazione delle garanzie commerciali offerte da produttori e venditori).

L'ambito di applicazione : quello dei *CONTRATTI DI VENDITA* che trasferiscono beni di consumo, dei *CONTRATTI DI PERMUTA* (es. scambio di prodotti), di *SOMMINISTRAZIONE* (es. fornitura settimanale di bottiglie d'acqua), dei *CONTRATTI DI APPALTO* (es. l'installazione di pavimenti) e di *OPERA* (es. un mobile su misura per la propria abitazione o un vestito sartoriale) aventi ad oggetto tali beni.

La garanzia legale applica a tutti i contratti di vendita di beni di consumo. Ciò consente di ricomprendervi tutti i casi particolari di vendita. L'unica condizione è che il trasferimento del bene avvenga a titolo oneroso. Restano esclusi quei contratti in cui non avviene il trasferimento della proprietà (es. locazione), in cui non vi sia pagamento di un corrispettivo (es. comodato) ed i contratti di leasing finanziario, per la difficoltà di identificare il venditore. In sostanza l'ambito di applicazione si estende a qualunque acquisto o richiesta di fornitura di beni mobili.

Bene di consumo : è qualsiasi bene mobile, anche da assemblare, acquistato. Non sono solo beni materiali, rientrano nella categoria anche quelli immateriali, come il software.

Venditore : è qualsiasi persona fisica o giuridica (ad esempio una società), pubblica o privata, che esercita una attività imprenditoriale o professionale consistente nella vendita di beni di consumo, o la cui attività si svolge attraverso la conclusione di contratti di fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre (si fa riferimento anche ai già citati contratti di permuta, di somministrazione, nonché a quelli di appalto e di opera).

Garanzia convenzionale ulteriore : è qualsiasi garanzia che si aggiunge alla garanzia legale. Consiste nell'impegno, senza oneri aggiuntivi per il consumatore, di rimborsare il prezzo pagato, sostituire, riparare o intervenire sul bene di consumo, tutte le volte in cui lo stesso non corrisponda alle condizioni presenti nella garanzia o annunciate attraverso la pubblicità. Tale strumento viene utilizzato per invogliare alla scelta del proprio prodotto in virtù della più ampia tutela. La garanzia legale rappresenta il livello minimo ed inderogabile di tutela. La garanzia convenzionale ulteriore amplia la tutela del consumatore, prevedendo regole di trasparenza per informazioni e pubblicità. Il contenuto di tale garanzia è vincolante per chi la offre.

Riparazione : è un intervento sul bene di consumo al fine di renderlo conforme alle previsioni contenute nel contratto di vendita. La definizione riproduce il concetto di ripristino della conformità del prodotto. Essa si applica anche ai beni usati.

Principio di conformità al contratto : impone al venditore di consegnare al consumatore prodotti conformi al contratto stipulato. Si presumono, per legge, conformi al contratto i beni di consumo consegnati se esistono le seguenti circostanze: *sono idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo; sono conformi alla descrizione fatta dal venditore; presentano le qualità delle prestazioni medie che il consumatore si aspetta; sono idonei all'uso particolare voluto dal consumatore,*

comunicato al venditore e da questi accettato. La mancanza anche di una sola di tali caratteristiche, determina la non conformità e legittima il consumatore ad agire.

L'imperfetta installazione viene considerata come un difetto di conformità. Il bene sarà considerato non conforme al contratto perché installato in modo errato. Analogamente, qualora il bene debba essere installato dal consumatore e le istruzioni di installazione comportano un'imperfetta installazione, il bene sarà considerato non conforme al contratto.

Non vi è difetto di conformità se: • il consumatore era a conoscenza del difetto di conformità; • il difetto di conformità era facilmente riconoscibile; • il difetto di conformità deriva da istruzioni o materiali forniti dal consumatore.

Si sanziona la responsabilità del venditore per difetti di conformità riscontrabili all'atto della consegna, ossia del reale ingresso del bene nella concreta disponibilità del consumatore.

I RIMEDI PRIMARI: **SOSTITUZIONE E RIPARAZIONE DEL BENE** realizzate in modo completamente gratuito. La scelta tra riparazione o sostituzione spetta al consumatore, a condizione che il rimedio richiesto non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro: tale sarebbe quello che imponga al venditore spese irragionevoli, tenendo conto del valore originario del bene e dell'entità del difetto. I rimedi primari devono essere adempiuti entro un termine congruo dalla richiesta del consumatore.

I RIMEDI SECONDARI: **RIDUZIONE DEL PREZZO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**
In caso di esito negativo dei rimedi primari, si prevede che il consumatore possa richiedere, a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto ove ricorra una delle seguenti circostanze: a) la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose; b) il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione nel congruo termine; c) la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti.

Vi è la possibilità riconosciuta al venditore, quando vi sia denuncia del difetto di conformità, di offrire a tale consumatore un qualsiasi rimedio disponibile, a sua scelta, lasciando al consumatore la facoltà di respingere il rimedio offerto se ne abbia prontamente proposto un alternativo, così giustificando e ritenendo legittimo un suo eventuale rifiuto.

Diritto di regresso: Il venditore finale viene legittimato ad agire in regresso, nei confronti di ogni singolo anello della catena contrattuale distributiva, ritenuto responsabile del danno. Il fine è quello di tutelare il venditore dalle conseguenze di avere venduto al consumatore un bene difettoso senza che ci sia una sua responsabilità. Colui che però risponde in prima persona nei confronti del consumatore di eventuali difetti di conformità del bene acquistato è sempre il venditore finale, il quale è obbligato ad offrire all'acquirente uno dei rimedi previsti dalla legge.

Termini: la durata massima della garanzia del venditore è di **due anni**, con decorrenza dal giorno della consegna. Il venditore è responsabile per il difetto di conformità del bene se tale difetto si manifesta nell'arco di **due anni** dalla consegna. Il consumatore, rinvenuto il difetto di conformità, per ottenere la garanzia, deve denunciare il difetto al venditore nel tempo limite di **due mesi** dalla scoperta dello stesso, salvo il caso in cui il venditore abbia riconosciuto od occultato il difetto (qui la garanzia opera automaticamente). Ai fini della garanzia, è necessario che la denuncia al venditore della non conformità del bene sia effettuata in forma scritta, precisa e puntuale nella descrizione dei vizi riscontrati e pervenga nei termini previsti. In ogni caso, per poter denunciare qualsiasi difetto, è indispensabile presentare lo scontrino comprovante l'acquisto. È, quindi, necessario richiedere sempre l'emissione dello scontrino all'atto dell'acquisto e conservarlo, come prova dell'acquisto, per almeno **due anni** (meglio farne una fotocopia perché tende a scolorire). Nel caso in cui lo smarrisca, il consumatore ha comunque la possibilità di fare reclamo, presentando altri documenti attestanti l'avvenuto acquisto, quali il tagliando dell'assegno, la cedola della carta di credito, lo scontrino del bancomat e la confezione del prodotto. È prevista una presunzione di esistenza del difetto di conformità al giorno della consegna del prodotto al consumatore se nei **sei mesi** successivi si manifesti il difetto. Dunque, in tal caso, il consumatore è esonerato dall'onere di dimostrare l'esistenza del difetto all'atto della consegna, in quanto si presuppone che il prodotto fosse già difettoso; invece incomberà sul venditore l'onere di provare che il difetto non sussisteva al momento della consegna per originaria integrità del prodotto.

Tali disposizioni non escludono e non limitano quei diritti riconosciuti ai consumatori da altre norme dell'ordinamento giuridico. Oltre ai diritti previsti dalle norme relative alla vendita dei beni di consumo, dunque, il consumatore potrà godere di tutti quei diritti che la legge italiana gli riconosce e che non sono disciplinati dalle norme esaminate dal Codice del Consumo.