
Vademecum del consumatore

La garanzia post vendita è legge.



*Ministero
dello Sviluppo Economico*



CAMERE DI COMMERCIO D'ITALIA

Indice



pagina 04 **IL CODICE DEL CONSUMO TUTELA I TUOI ACQUISTI**

- Lo sapevi che hai una garanzia legale (sempre dovuta) di due anni per ogni bene di consumo acquistato?
- Cosa s'intende per "difetto di conformità"?
- La garanzia legale tutela i tuoi diritti di consumatore. Li conosci?
- Sai per quanto tempo il tuo bene è garantito?
- A quali contratti si applica la garanzia legale?
- In quali ambiti non si applica...

pagina 08 **CONSERVA SEMPRE I DOCUMENTI D'ACQUISTO. SONO IL MEZZO PER FAR VALERE I TUOI DIRITTI**

- La garanzia è gratuita!
- Sai quali documenti devi conservare?
- E se acquisti come titolare di partita iva?
- Che differenza c'è con la garanzia commerciale che spesso ti fanno sottoscrivere al momento dell'acquisto?

pagina 12 **COSA FARE IN CASO DI CONTESTAZIONE**

- A chi devi rivolgerti se il tuo bene ha un difetto di conformità?
- Che fare se il negoziante nega il tuo diritto?
- Qual è la normativa di riferimento cui appellarsi?

pagina 16 **IL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO E LE CAMERE DI COMMERCIO PER LA PROMOZIONE DI UNA MAGGIORE TRASPARENZA**

pagina 18 **E ORA, METTITI ALLA PROVA**

pagina 20 **NOTE...**

IL CODICE DEL CONSUMO TUTELA I TUOI ACQUISTI

- *Lo sapevi che hai una garanzia legale (sempre dovuta) di due anni per ogni bene di consumo acquistato?*
- *Cosa s'intende per "difetto di conformità"?*
- *La garanzia legale tutela i tuoi diritti di consumatore. Li conosci?*
- *Sai per quanto tempo il tuo bene è garantito?*
- *A quali contratti si applica la garanzia legale?*
- *In quali ambiti non si applica...*



LO SAPEVI CHE HAI UNA GARANZIA LEGALE (SEMPRE DOVUTA) DI DUE ANNI PER OGNI BENE DI CONSUMO ACQUISTATO?

La garanzia legale è obbligatoria per legge, ha validità due anni dalla consegna del bene, è inderogabile e può essere fatta valere dal consumatore, direttamente nei confronti del venditore, nel caso in cui il bene di consumo acquistato presenti un difetto di conformità rispetto al contratto di vendita.

Il Codice del Consumo (D.Lgs. n. 206 del 6/09/05 in recepimento della Direttiva 1999/44/CE) stabilisce infatti che **il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore un prodotto conforme al contratto di vendita.**

Rispetto alla normativa precedente, **il Codice del Consumo, entrato in vigore nel 2005**, ha rafforzato le tutele in favore del consumatore, definito come persona fisica che agisce per scopi estranei ad un'attività imprenditoriale, commerciale, professionale o artigianale, imponendo precisi obblighi al venditore e ampliando l'ambito di applicazione e la durata della garanzia legale e i termini di denuncia del difetto.

COSA S'INTENDE PER "DIFETTO DI CONFORMITÀ"?

Per essere conforme un bene deve:

- essere idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- essere idoneo all'uso voluto dal consumatore, dichiarato al venditore al momento della vendita e da questi accettato;
- essere conforme alla descrizione fatta dal venditore o dal produttore e possedere le qualità pubblicizzate e descritte sull'etichettatura;
- possedere le qualità mostrate al consumatore dal venditore attraverso un campione o un modello.

Il difetto di conformità che deriva dall'**imperfetta installazione del bene** di consumo è equiparato al difetto di conformità del bene, quando l'installazione è compresa nel contratto di vendita ed è stata effettuata dal venditore o sotto la sua responsabilità.

La garanzia legale copre i difetti esistenti al momento della consegna, vale a dire i difetti originari del prodotto che si manifestano nell'arco dei 24 mesi, con esclusione, quindi, dei difetti sopravvenuti (ad es. dovuti all'uso, a mancata o cattiva manutenzione, a sostituzione di pezzi di ricambio non originali ecc.).

LA GARANZIA LEGALE TUTELA I TUOI DIRITTI DI CONSUMATORE. LI CONOSCI?

In caso di difetto di conformità il consumatore può pretendere dal venditore che il bene sia **sostituito o riparato, a sua scelta, senza spese aggiuntive** ed entro un congruo termine.

Quando la riparazione o la sostituzione sono oggettivamente impossibili o eccessivamente onerose, o la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha recato notevoli inconvenienti per il consumatore, si può **richiedere la risoluzione del contratto** (con restituzione contestuale del prezzo pagato e del bene acquistato) **o la riduzione del prezzo**.

La garanzia legale non è valida nel caso in cui sia stato il consumatore a causare il danno, oppure se il consumatore conosceva o poteva conoscere il difetto al momento dell'acquisto, oppure ancora se il difetto di conformità deriva da istruzioni o materiali forniti dal consumatore (es. per confezionare un abito su misura il consumatore fornisce le misure e la stoffa).

SAI PER QUANTO TEMPO IL TUO BENE È GARANTITO?

La garanzia legale dura due anni, mentre il termine per la denuncia del difetto è di due mesi dalla sua scoperta, per un totale di ventisei mesi dalla consegna del bene (**24 mesi per la rilevazione del difetto + 2 mesi per la denuncia**).

Se la riparazione del bene avviene durante la validità della garanzia legale, per il pezzo sostituito non decorre un nuovo periodo di garanzia, che quindi terminerà allo scadere dei ventisei mesi dall'acquisto.

Se invece la riparazione avviene oltre il termine della garanzia legale, per il pezzo sostituito inizierà a decorrere una nuova garanzia, della durata di 2 anni a de-

correre dalla data d'installazione o di consegna.

Se il difetto di conformità si manifesta **entro sei mesi** dalla consegna, si presume che tale difetto fosse presente già al momento dell'acquisto.

Se, invece, il difetto di conformità si manifesta **oltre i sei mesi** ma entro i due anni dalla consegna, il consumatore dovrà dimostrare che il danno è collegato a un vizio esistente al momento della consegna.

A QUALI CONTRATTI SI APPLICA LA GARANZIA LEGALE?

La garanzia legale si applica a tutti i contratti di vendita di **beni mobili di consumo** (es. elettrodomestici, auto, abbigliamento, mobili, pc, telefoni, condizionatori, etc.).

La legge estende questa tutela anche ai contratti finalizzati alla fornitura di **beni di consumo da fabbricare o produrre**, ai **contratti di permuta**; ai **contratti di somministrazione** (es. la fornitura periodica di bottiglie d'acqua); ai **contratti di appalto** (es. la realizzazione di un mobile su misura per la propria abitazione); ai **contratti d'opera** (ad esempio l'affidamento ad un sarto della creazione di un vestito).

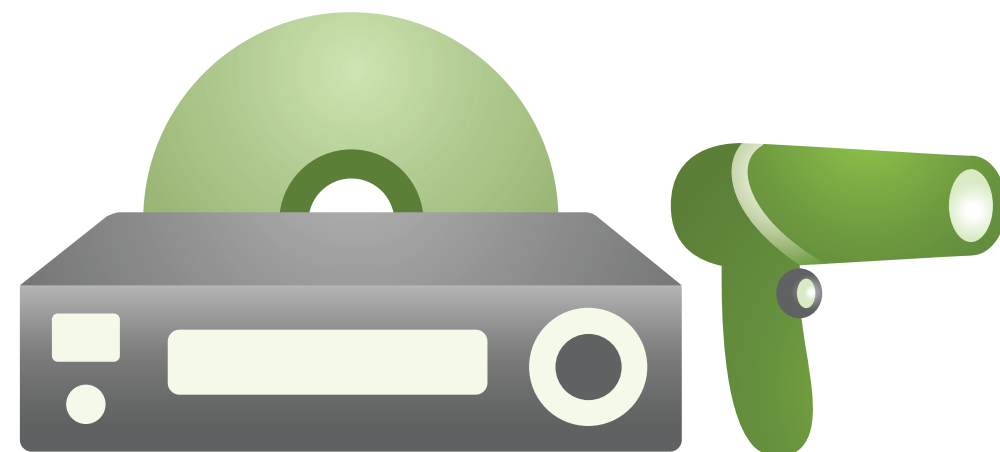
La garanzia legale si applica anche ai contratti di vendita di **beni in saldo** e di **beni usati**. La garanzia legale per i beni usati non può però essere inferiore ad un anno e viene esclusa in caso di difetti dovuti all'uso.

IN QUALI AMBITI NON SI APPLICA...

Sono esclusi tutti i contratti di **locazione; comodato d'uso; donazione**; i contratti di **leasing finanziario**; quelli per **beni immobili e per beni oggetto di vendita forzata o di vendita da parte delle Autorità Giudiziarie**; i contratti per la fornitura di **energia elettrica** e i contratti per la fornitura di **acqua e gas**, salvo quelli consegnati in una quantità determinata, ad esempio in bottiglie o bombole (in tal caso si qualifica come contratto di somministrazione).

CONSERVA SEMPRE I DOCUMENTI D'ACQUISTO, SONO IL MEZZO PER FAR VALERE I TUOI DIRITTI

- *La garanzia legale è gratuita!*
- *Sai quali documenti devi conservare?*
- *E se acquisti come titolare di partita iva?*
- *Che differenza c'è con la garanzia commerciale che spesso ci fanno sottoscrivere al momento dell'acquisto?*



LA GARANZIA LEGALE È GRATUITA.

La Garanzia legale è sempre gratuita, qualunque sia il rimedio scelto. **Il venditore non può addebitare alcuna spesa al consumatore**, né per materiali, né di spedizione o manodopera.

Il venditore è inoltre tenuto a dare seguito alla denuncia del difetto di conformità in modo tempestivo, che è da valutarsi, in ogni caso, in base alla natura e all'uso del bene.

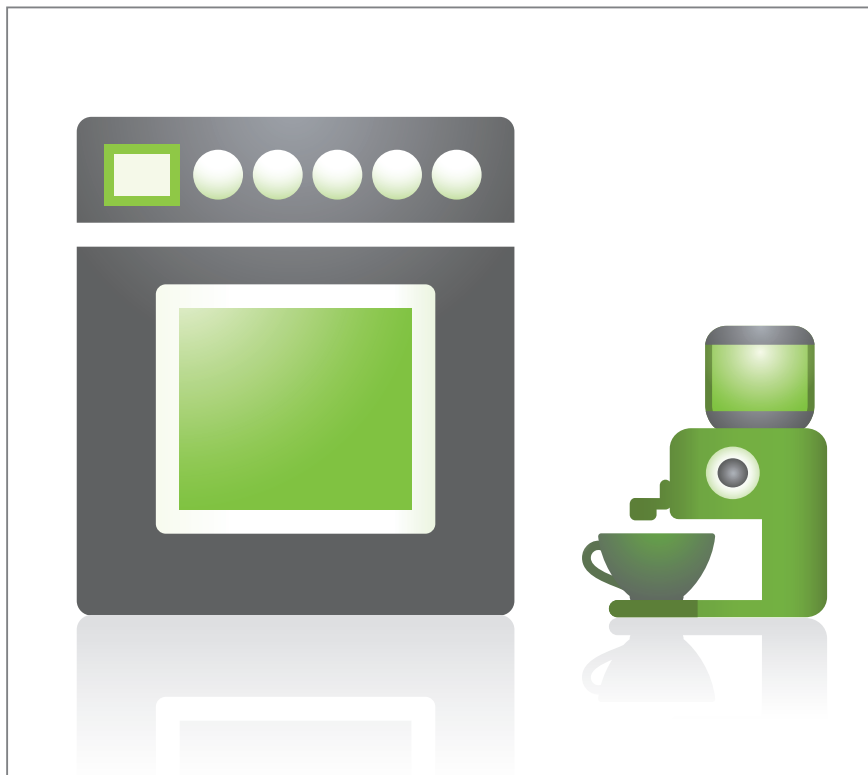


SAI QUALI DOCUMENTI DEVI CONSERVARE?

È molto importante conservare per almeno ventisei mesi gli **scontrini fiscali** (meglio ancora una fotocopia per evitare la cancellazione del testo sulla carta chimica) o **le fatture intestate ad una persona fisica**. Ricorda che come prova d'acquisto, è valido anche il tagliando dell'assegno, oltre che la cedola della carta di credito, lo scontrino del bancomat o la stessa confezione.

È inoltre essenziale che la prova di acquisto rechi la data e, possibilmente, anche la descrizione del bene comprato.

In mancanza di almeno uno di questi documenti, è valida anche la testimonianza.



E SE ACQUISTI COME TITOLARE DI PARTITA IVA?

Questo complesso di tutele, disciplinate dal Codice di Consumo, è **riservato esclusivamente ai consumatori, è cioè le persone fisiche** che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta e si applica solo ai contratti tra consumatore e venditore.

In tutti gli altri casi, e cioè nei contratti tra privati o tra società, associazioni o professionisti con partita iva, si applica il Codice Civile (artt.1490 e ss.).

CHE DIFFERENZA C'È CON LA GARANZIA COMMERCIALE CHE SPESSO CI FANNO SOTTOSCRIVERE AL MOMENTO DELL'ACQUISTO?

La **garanzia commerciale** (o convenzionale) di solito viene offerta dal produttore. **Si aggiunge a quella legale, ma non la sostituisce**, non pregiudica quindi la garanzia legale che spetta sempre al consumatore.

È facoltativa, ma una volta offerta diviene vincolante per chi la propone, secondo le modalità indicate.

È libera nella durata, nell'oggetto e nell'estensione territoriale.

La garanzia convenzionale non può in nessun caso limitare i diritti del consumatore ma può esclusivamente ampliarli (ad esempio, prevedendo riparazioni in tutto o in parte gratuite per una durata più ampia dei due anni, ovvero prevedere servizi accessori o ulteriori vantaggi per il consumatore in caso di difetti, come la consegna di un'auto sostitutiva durante il tempo necessario per la riparazione).



COSA FARE IN CASO DI CONTESTAZIONE

- *A chi devi rivolgerti se il tuo bene ha un difetto di conformità?*
- *Che fare se il negoziante nega il tuo diritto?*
- *Qual è la normativa di riferimento cui appellarsi?*



A CHI DEVI RIVOLGERTI SE IL TUO BENE HA UN DIFETTO DI CONFORMITÀ?

Il venditore è l'unico soggetto responsabile nei confronti del consumatore, a prescindere dal fatto che il difetto dipenda da un altro soggetto della catena distributiva (ad esempio il produttore). **È il venditore a dover rispondere direttamente e personalmente alle richieste del consumatore**, facendosi carico di ogni eventuale onere. Il venditore potrà poi rivalersi a sua volta sul responsabile del difetto di conformità.

Quindi sappi che:

- sono illegittime le richieste del venditore di rivolgersi direttamente al centro di assistenza o alla casa produttrice del prodotto;
- sono illegittime le clausole contrattuali che escludono o limitano i diritti del consumatore, anche qualora vi sia un espresso consenso di quest'ultimo indicato nel contratto di vendita.

CHE FARE SE IL NEGOZIANTE NEGA IL TUO DIRITTO?

Molto spesso i venditori rifiutano di garantire assistenza al cliente. Non ci sono scuse! Una prerogativa della garanzia legale è la sua inderogabilità.

Quindi ecco cosa fare:

- **DENUNCIA DEL DIFETTO DI CONFORMITÀ**
Il consumatore deve denunciare al venditore il difetto di conformità il prima possibile e comunque entro due mesi dalla scoperta. Il consumatore può formulare direttamente la denuncia, formalizzandola sempre per iscritto mediante lettera raccomandata a.r. o per email o via fax, oppure può rivolgersi alla Camera di Commercio più vicina o ad un'associazione di consumatori al fine di ricevere assistenza e consulenza nella elaborazione della denuncia.

- **COMPOSIZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

Qualora la denuncia fatta al venditore non abbia esito positivo, il consumatore può scegliere di attivare procedure di composizione extragiudiziale delle controversie tramite le Camere di Commercio o le Associazioni dei consumatori oppure presentare domanda di mediazione ai sensi del d.lgs. n. 28/2010 presso un organismo di mediazione, pubblico o privato iscritto nell'apposito Registro presso il Ministero della Giustizia.

- **COMPOSIZIONE GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

Il consumatore, in caso di esito negativo della denuncia, ha in ogni caso diritto di agire direttamente in giudizio nei confronti del venditore, ed in particolare nell'ipotesi di mancata adesione del venditore alla mediazione o di richiesta di risoluzione del contratto.

- **SEGNALAZIONE**

Il consumatore può, inoltre, segnalare all'Autorità Garante per la concorrenza e il mercato - anche tramite numero verde 800 166 661 - i casi di pratiche commerciali scorrette, tra cui rientra la violazione dei diritti riconosciuti in tema di garanzia post vendita.



QUAL È LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO CUI APPELLARSI?

Oggi il consumatore è molto più tutelato rispetto al passato. Oltre alla eventuale garanzia contrattuale voluta dalle parti, può contare sulla garanzia legale, grazie al recepimento della Direttiva **1999/44/CE** mediante il **Codice del Consumo** (artt. 128-135 D.Lgs 6 settembre 2005 n.206).



IL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO E LE CAMERE DI COMMERCIO PER LA PROMOZIONE DI UNA MAGGIORE TRASPARENZA

Il **Ministero dello Sviluppo Economico**, in attuazione dell'art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388, ha destinato importanti finanziamenti per la realizzazione, da parte delle Associazioni dei consumatori, di progetti d'intervento riguardanti la **diffusione di una nuova cultura dei consumi**.

In particolare, le campagne informative sostenute dal Ministero riguardano l'assistenza e la consulenza verso consumatori in tema di:

- garanzie post-vendita
- pratiche commerciali scorrette
- telemarketing
- credito al consumo e commercializzazione a distanza di servizi finanziari servizi turistici

Tutti i progetti finanziati hanno lo scopo di far emergere una nuova cultura negli acquisti, che garantisca maggiori tutele per i consumatori e un comportamento più responsabile da parte degli operatori commerciali.

(Progetti con le Associazioni dei consumatori facenti parte del CNCU - Consiglio nazionale consumatori e utenti: art. 4 D.D. 7 luglio 2010).

La legge attribuisce alle **Camere di Commercio** importanti e delicate funzioni di regolazione del mercato, finalizzate a garantire la trasparenza del mercato e la tutela del consumatore.

Le principali competenze riferibili alla **regolazione del mercato** sono:

- la promozione di servizi di giustizia alternativa di risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti (arbitrato e conciliazione)
- predisposizione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti
- promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti
- vigilanza e controllo sui prodotti e sugli strumenti di misura
- rilascio dei certificati d'origine delle merci
- promozione dell'innovazione e del trasferimento tecnologico per le imprese
- raccolta degli usi e delle consuetudini

In tutti questi ambiti l'**Unione italiana delle Camere di Commercio**, svolge le funzioni di raccordo tra Sistema camerale e legislatore e di coordinamento e promozione delle attività a livello locale.

E ORA, METTITI ALLA PROVA!

1) Entri in un negozio di telefonia per acquistare un cellulare e il venditore sostiene che hai diritto a sei mesi di garanzia. Ti sta dando un'informazione corretta?

No

Sì

Esatto, perché tutti i contratti di vendita di beni di consumo hanno, per legge, una garanzia legale di due anni.

2) La lavastoviglie acquistata da appena un anno non esegue correttamente il programma di risciacquo per un difetto di fabbricazione. A chi ti rivolgi?

Produttore

Venditore

Esatto, perché il Codice del Consumo stabilisce che solo e sempre il venditore ha l'obbligo di fornire assistenza gratuita al consumatore in caso di difetto di conformità.

3) Hai comprato uno scooter bianco, ma al momento della consegna ti arriva di un colore diverso. Puoi chiedere la sostituzione del mezzo?

Sì

No

Esatto, poiché anche la differenza di colore costituisce un difetto di conformità al contratto di vendita, ed in particolare un difetto rispetto alla tua esplicita richiesta e alla descrizione fatta dal venditore.

4) Compri un mobile da installare personalmente, ma le istruzioni sono poco chiare e scorrette e non riesci a terminare il montaggio. Chiami il venditore per ricevere assistenza, ma ti chiede un extra per l'intervento. Cosa fai?

Paghi senza discutere

Formuli una denuncia appellandoti al Codice del Consumo

Esatto, poiché il venditore è sempre responsabile verso il consumatore, sia nel caso d'imperfetta installazione, anche di terzi sotto la sua responsabilità, sia nel caso in cui l'installazione possa essere fatta personalmente dal consumatore, ma vi siano istruzioni di montaggio carenti o errate che non permettano di procedere correttamente.

5) Acquisti un giaccone in saldo. Sulla vetrina è affisso un avviso che nega la possibilità di sostituire la merce acquistata in periodo di saldi e di vendite promozionali. Quando arrivi a casa, ti accorgi che il venditore ti ha consegnato un capo diverso da quello richiesto. Cosa fai?

Ti fai sostituire la merce dal venditore

Rinunci, poiché segui le indicazioni del cartello

Esatto, poiché anche i prodotti in saldo sono ugualmente soggetti alla tutela della garanzia legale.

6) Entri in un negozio e acquisti un completo blu. Quando arrivi a casa, ti accorgi che ne avevi già uno di colore identico. Allora, torni dal venditore e chiedi se puoi cambiarlo o sostituirlo con altra merce. Il venditore può rifiutare?

Sì

No

Esatto, poiché la garanzia legale non prevede alcun obbligo da parte del venditore in caso di ripensamento del cliente. Sarà quindi una libera scelta del negoziante soddisfare la tua richiesta, non un atto dovuto.

A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page.

A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page.

A series of horizontal dotted lines for writing on page 26.

A series of horizontal dotted lines for writing on page 27.

