

LA GARANZIA DI CONFORMITA'

ILLUSTRIAMO ALCUNI TRA GLI ASPETTI PRINCIPALI CHE RIGUARDANO LA DISCIPLINA DELLA GARANZIA SUI BENI DI CONSUMO

La garanzia nel contratto di vendita dei beni di consumo è un aspetto importante del rapporto consumatore - impresa - distributore. La garanzia e la sua applicazione dovrebbero esser viste non come un problema da risolvere, ma piuttosto come un'oc-



sione per stabilire un legame consolidato e duraturo basato sull'occasione (offerta dalla garanzia) di creare un rapporto fidelizzato. Ed è proprio la fidelizzazione del cliente uno degli aspetti sul quale punteranno le aziende per affrontare le sfide della concorrenza sul mercato.

La garanzia dei prodotti è disciplinata dalla **Direttiva Europea 99/44/CE** che è stata recepita in Italia con il **D. Lgs. 206/2005 (Codice del consumo)**. La nostra newsletter si pone l'obiettivo di illustrare alcuni aspetti che riguardano la disciplina della garanzia sui beni di consumo, oggetto di dubbi e perplessità dei consumatori comunicati al nostro Centro con le richieste di consulenza.

Cosa si intende per "bene di consumo" e a quali contratti

è applicata la disciplina della garanzia dei beni di consumo?

Con la qualifica di "bene di consumo" si intende ogni bene mobile oggetto di contrattazione tra un professionista e un consumatore. Ai fini della norma vanno considerati anche i beni mobili usati, nonché i beni da assemblare e i beni mobili immateriali (es. software dei computer).

La disciplina dei beni di consumo si applica a tutti i contratti che trasferiscono la proprietà dal professionista al consumatore con esclusione dei soli contratti di locazione e noleggio in quanto fanno acquisire il solo diritto di godimento e non di proprietà. Le regole della garanzia di cui in seguito si applicano oltre ai contratti di vendita anche ai contratti di permuta, di somministrazione, d'appalto o di opera che trasferiscono il bene mobile dal professionista al consumatore indirettamente tramite la fornitura, la fabbricazione o la produzione di beni di consumo.

Cosa si intende per conformità dei beni?

Le norme sulla garanzia dei prodotti operano non solo quando un bene presenta difetti, ma anche in altre ipotesi di difformità dal contratto. Il concetto



della conformità è un concetto molto ampio e per questo motivo offre al consumatore una maggiore tutela rispetto a quella prevista dalla disciplina della garanzia per soli vizi. Secondo l'**art. 129** del Codice del Consumo un bene è conforme quando le sua qualità e caratteristiche corrispondono a quelle concordate tra le parti. Qualora non ci fosse un accordo tra le parti sulle qualità dei prodotti o servizi, subentra la presunzione di conformità. Un bene è dunque da considerarsi conforme quando:

- sia idoneo all'uso al quale ser-

vono abitualmente beni dello stesso tipo;

- sia conforme alla descrizione fatta dal venditore e possiede le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;

- presenti la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi tenuto conto della natura del bene e se del caso delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche fatte dal venditore o dal produttore nella pubblicità o sull'etichettatura;

- sia altresì idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore e che il venditore abbia accettato.

Rientra inoltre tra i difetti di conformità, ex **art.129 comma 5**, anche quello che deriva dall'imperfetta installazione del bene di consumo quando l'installazione è compresa nel contratto di vendita ed è stata effettuata dal venditore o sotto la sua responsabilità. Tale equiparazione si applica anche nel caso in cui il prodotto, concepito per essere installato dal consumatore, sia da questo installato in modo non corretto a causa di una carenza delle istruzioni di installazione".



Quali sono i termini per esercitare i diritti derivanti dalla normativa e chi deve provare la sussistenza dei vizi?

Il venditore è responsabile a dettato dell'**art. 130** quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di 2 anni dalla consegna del bene. Il difetto però deve essere denunciato, come recita l'**art. 132** del Codice del consumo, nel suo comma 2, entro 2 mesi dalla scoperta e l'eventuale successiva azione giudiziaria deve essere proposta entro 26 mesi dalla consegna del prodotto. Nell'ipotesi in cui il consumatore scopra il difetto alla scadenza dei 24 mesi, avrà ancora 2 mesi a disposizione per denunciare il vizio.

Tale termine potrebbe essere limitato, nel solo caso dei beni usati e su accordo delle parti, ad un anno (ma attenzione: tale termine non potrebbe mai essere inferiore ad 1 anno!). La denuncia, come recita l'**art 132** del Codice del Consumo, non è necessaria nei casi in cui il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o lo ha occultato.

Nel caso in cui il difetto di conformità si manifesta entro sei mesi dalla consegna del bene vige la presunzione secondo la quale il difetto di conformità esisteva già dalla consegna, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità - dunque in quel caso spetta al venditore provare l'insussistenza dei vizi (art. 132 comma 3). Per tutto il rimanente periodo spetta al consumatore provare il vizio, dimostrando la provenienza del bene, la data di acquisto, la presenza della non conformità al momento della consegna e la tempestiva richiesta di intervento in garanzia.

A chi va presentato il reclamo per la conformità dei beni e come ci si deve comportare se si viene rimandati al produttore?

Il Codice del Consumo riconosce nella figura del **venditore (solo) responsabile nei confronti del consumatore** per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene. Si sta discutendo in sede europea se estendere anche al produttore la responsabilità sulla conformità dei beni, ma il codice del Consumo nel suo art. 130 definisce in maniera chiara ed inequivocabile che è il venditore che risponde per ogni difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene. Nel suo art. 131 il codice contempla il diritto di regresso e cioè la possibilità per il venditore finale di ottenere la reintegrazione di quanto prestato al consumatore entro un anno dall'esecuzione della prestazione.

Il consumatore dunque si deve rivolgere al venditore quale soggetto responsabile per tutti i difetti di conformità dei beni di consumo. La responsabilità del produttore è una responsabilità convenzionale da contratto (dunque non obbligatoria per legge!) e in quanto tale ha dei termini che potrebbero differire di contratto in contratto. Il produttore potrebbe offrire (indipendentemente dal termine di garanzia legale di 2 anni al quale è obbligato il venditore finale) la sua garanzia per un periodo di 1 anno, 2, 3 o 5 anni. Solo nell'ipotetico caso in cui un prodotto presenta un difetto di conformità dopo che sia già finito il periodo di garanzia legale di 2 anni previsto, come sopra descritto dal codice del consumo, il consumatore potrebbe rivolgersi direttamente al produttore chiedendo che sia applicata la garanzia convenzionale da quest'ultimo offerta.

Quali sono i rimedi da chiedere al venditore nel caso di un difetto di conformità? Esiste un ordine stabilito o possono essere chiesti indifferentemente tutti i rimedi previsti?

Il Codice del Consumo opera una distinzione dei rimedi in due categorie contemperando le esigenze di tutti gli operatori del mercato.

I rimedi primari che il consumatore dovrebbe richiedere appena si presenta un caso di non conformità sono:

a) la riparazione del bene, o a scelta e senza sostenere alcuna spesa

b) la sostituzione, salvo che il rimedio scelto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

Laddove i primi due rimedi dovessero risultare inefficaci perché impossibili o eccessivamente onerosi, o se il venditore non abbia provveduto alla riparazione entro un congruo termine, o nel caso in cui la precedente sostituzione o riparazione effettuata abbia arrecato notevoli inconvenienti al consumatore, quest'ultimo potrebbe chiedere a sua scelta i rimedi considerati per ultimi ovvero:

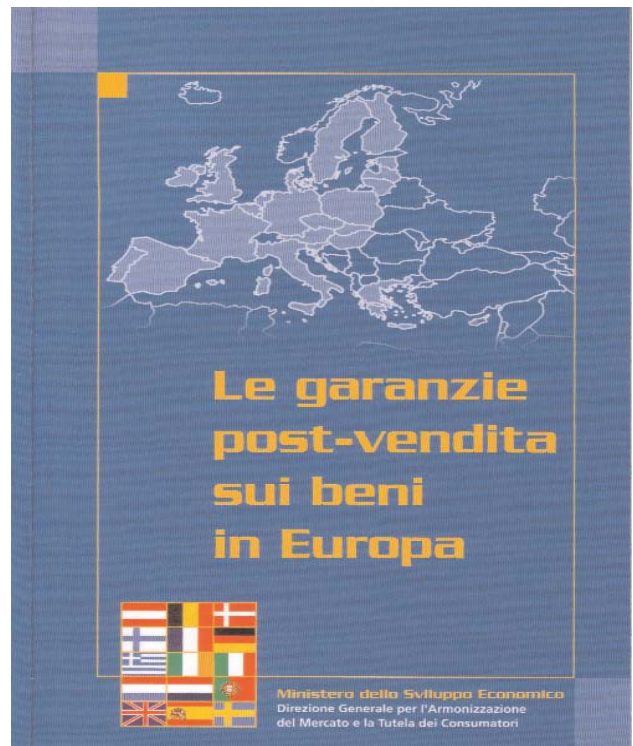
- c) una congrua riduzione del prezzo
- d) la risoluzione del contratto.

Termine di garanzia di 1 anno o di 2 anni sugli acquisti con fatturazione con partita Iva?

Il Codice del Consumo fornisce le tutele necessarie attinenti alla garanzia legale di conformità per tutti i consumatori intesi come persone fisiche che pur svolgendo un'attività imprenditoriale acquistano per fini estranei alla propria attività professionale.

Quando l'acquisto sia invece effettuato da un soggetto che agisce per uno scopo connesso all'esercizio della propria attività professionale non potrà essere applicata la normativa riferita alla garanzia di conformità riservata dal codice del consumo. La materia degli acquisti o forniture tra l'acquirente e il venditore in tal caso sarà disciplinata dal Codice Civile il quale negli artt. 1490 prevede, per tali transazioni, il regime della garanzia annuale.

Per questo motivo laddove il professionista acquisti un bene per usi estranei alla propria attività professionale dovrebbe al posto della fattura, che nella prassi è ritenuta un indice di destinazione professionale del prodotto, richiedere il rilascio del solo scontrino o ricevuta fiscale. Su tali acquisti si applicherà il termine biennale di garanzia legale previsto dal codice del consumo.



**“Le Garanzie post-vendita sui beni in Europa”
Studio comparato sul recepimento della Direttiva
comunitaria 1999/44 nei singoli Stati dell’Unione,
a cura del Ministero dello Sviluppo Economico,
Direzione Generale AMTC.**

**Per maggiori informazioni:
Centro Europeo Consumatori Italia
Via G.M.Lancisi, 31 A - 00161 Roma
tel: 06 44238090; info@ecc-netitalia.it**