Consulenza ed assistenza per i consumatori in Europa



COFINANZIATO DA:







Consulenza ed assistenza per i consumatori in Europa

Uno dei settori in cui, a livello europeo, l'esigenza di tutela è maggiormente sentita, è quello relativo agli acquisti di beni e servizi effettuati dal consumatore/persona fisica per uso e consumo personale o famigliare. Con tale spirito l'Unione Europea ha adottato la Direttiva 1999/44/CE che riconosce il diritto del consumatore a ricevere beni conformi al contratto, predisponendo una serie di tutele a suo favore. In Italia la Direttiva è stata recepita dagli artt. 128-135 del Decreto legislativo 6 settembre 2005 n.206 (Codice del Consumo).

Solitamente, quando si acquista un prodotto, soprattutto se fragile, di valore o di lunga durata come, ad esempio, un orologio, un frigo o un'autovettura, ci viene proposto l'acquisto di una garanzia commerciale, pubblicizzata come un' estensione della garanzia legale. Quest'ultima, prevista dalla legge, si applica allorquando un bene presenti e manifesti un difetto di conformità nei primi 24 mesi dall'acquisto.

Ai sensi della normativa, un bene non è conforme quando:

- Non corrisponde alla descrizione fattane dal venditore o non presenta le stesse qualità del campione o modello mostrato dal venditore;
- Non è idoneo a soddisfare le particolari esigenze che il consumatore ha esposto prima della conclusione del contratto e che sono state accettate dal venditore;
- Non è idoneo all'uso che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi da un bene dello stesso tipo.

Non può parlarsi di difetto di conformità se al momento della conclusione del contratto il consumatore è a conoscenza del difetto o non poteva non esserne a conoscenza oppure se il bene risulta difettoso a causa di materiali forniti direttamente dal consumatore. Questa disposizione non è stata trasposta in maniera uniforme dalla normativa dei vari Stati europei, pertanto non si può invocare la tutela della garanzia legale:

- Se il consumatore era a conoscenza del difetto al momento dell'acquisto del prodotto (Belgio, Repubblica Ceca, Germania, Estonia, Irlanda, Spagna, Francia, Italia, Cipro, Lussemburgo, Lettonia, Paesi Bassi, Portogallo, Slovenia e Slovacchia);
- 2. Se il difetto è imputabile al consumatore (Repubblica Ceca, Germania, Spagna, Pesi Bassi e Slovacchia) o a materiali forniti dal consumatore (Belgio, Danimarca, Germania, Francia, Paesi Bassi, Portogallo e Slovacchia);
- 3. Se il difetto è dovuto allo stato d'uso del prodotto (Repubblica Ceca, Danimarca, Germania e Slovacchia).

L'applicazione della garanzia legale di conformità dei beni potrebbe, tuttavia, trovare una limitazione in caso di danni al bene durante il trasporto:



In Francia il venditore dell'esecuzione del responsabile contratto e. di consequenza, è delle responsabile prestazioni eventualmente esequite da terzi. quindi Risponderà, anche trasporto del bene. In caso di danni durante il trasporto il venditore

deve denunciare l'occorso al corriere entro tre giorni. Allo stesso adempimento è tenuto il consumatore che è il solo a poter identificare il difetto al momento della consegna. Tanto è stabilito anche dalle condizioni contrattuali dei contratti di vendita a distanza in forza delle quali il consumatore deve controllare il bene al momento della consegna e, in caso di danno, deve informare per iscritto sia il corriere che il venditore entro tre giorni oppure, qualora non possa effettuare il controllo al momento della consegna, entro 10 giorni. Se il consumatore non adempie a questo onere il venditore potrebbe

non rispondere dei danni in quanto perderebbe ogni diritto di azione nei confronti del corriere.



• In Italia è consigliabile accettare la merce con riserva e se il danno da trasporto non è immediatamente visibile, il consumatore deve denunciare l'occorso non oltre gli otto giorni dalla consegna.



• In Romania l'applicazione delle norme sulla garanzia legale è esclusa laddove il consumatore accetti senza riserva la consegna della merce.

Conoscere le principali differenze tra le normative dei vari Stati membri dell'Unione Europea è importante in quanto il venditore applicherà le norme vigenti nel proprio Paese a meno che non abbia volontariamente indirizzato i propri affari in uno specifico Paese utilizzando il canale della vendita a distanza e abbia organizzato nel Paese specifico un centro di assistenza.

LE MAGGIORI DIFFERENZE RIGUARDANO:

- I. LA DURATA DELLA GARANZIA LEGALE
- 2. IL TERMINE ENTRO CUI IL CONSUMATORE DEVE DENUNCIARE IL DIFETTO
- 3. L'ONERE DI PROVARE IL DIFETTO
- 4. LA GERARCHIA DEI RIMEDI ESPERIBILI
- 5. LA DURATA DELLA GARANZIA DOPO LA RIPARAZIONE O LA SOSTITUZIONE
- 6. LA POSSIBILITÀ DEL VENDITORE DI ESSERE RISARCITO
- IL TERMINE PER L'ESERCIZIO DELL'AZIONE GIUDIZIALE

trasposizione della La Direttiva 1999/44/CE, che pur prevede una tutela minima comune per tutta l'Europa, comunque ha permesso ad alcuni Stati membri di prevedere disposizioni più favorevoli rispetto ad altri. Sebbene, in linea generale, la durata della garanzia legale copra un periodo di due anni, in alcuni Paesi e per determinati beni sono previste durate differenti.



La durata dei **due anni** è stata recepita dalla maggior parte degli Stati membri(Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Polonia, Portogallo, Romania, Slovenia, Spagna e Slovacchia) così come in Islanda e Norvegia.

In Svezia la durata della garanzia legale di conformità è stata estesa a **tre anni** indipendentemente dal tipo di prodotto.

In Irlanda e nel Regno Unito il termine è quello di sei anni (cinque in Scozia) ma non è connesso alla durata della garanzia quanto al termine entro cui il consumatore può agire giudizialmente per esercitare i propri diritti in caso di inadempimento contrattuale.

In Norvegia e in Islanda i beni la cui aspettativa di vita è superiore a 2 anni (come, per esempio, mobili di arredamento,le autovetture, gli elettrodomestici) sono garantiti per cinque anni.

In Finlandia non è stato recepito un termine di durata specifico ed il bene è difettoso se non dura per il tempo che ci si aspetti che duri ordinariamente. Tuttavia, l'aspettativa di vita non dipende dalle attese del consumatore, ma viene individuata facendo riferimento a determinati parametri come la durata di vita dei beni della stessa categoria, il prezzo del bene e l'uso che ne è stato fatto. Il legislatore, in questo caso, non ha formulato una lista della durata di vita che ci si può aspettare dalle singole categorie dei beni e, pertanto, la determinazione, nel caso singolo, viene affidata ad un organismo di risoluzione delle controversie in materia di consumo. La decisione di

questo organismo, seppur non vincolante, contribuisce ad integrare le casistiche cui fare riferimento nel caso in cui sia necessaria una interpretazione della normativa.

Anche Nei Paesi Bassi non è stato previsto un tempo limite entro cui potersi avvalere della garanzia legale di conformità e, come accade in Finlandia , si fa riferimento alla durata di vita che ci si aspetta a secondo del tipo di bene, del prezzo e del tipo di negozio in cui è venduto così come delle dichiarazioni del venditore e delle informazioni fornite dal produttore. La durata della garanzia legale, pertanto, può essere più lunga per i veicoli, le lavatrici, le barche.

Tutti gli Stati membri, comunque, hanno adottato un periodo più breve quando si tratta di beni deperibili come i fiori, prodotti alimentari, i prodotti che devono essere consumati entro un termine stabilito come i cibi in scatola o i farmaci.

Infatti, l'art 7 della Direttiva prevede che gli Stati membri prevedano, per i beni usati, che il venditore



ed il consumatore concordino una durata della garanzia più breve ma, comunque, non inferiore ad un anno. Non tutti gli Stati Membri hanno, tuttavia, trasposto questo articolo: Bulgaria, Danimarca. Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Islanda, Irlanda, Lettonia, Lituania, Malta, Paesi Bassi, Norvegia, Spagna, Svezia and Regno Unito non hanno previsto una distinzione tra beni nuovi e beni usati sebbene la valutazione della non conformità può differire a secondo che si tratti di beni nuovi o usati. La limitazione

ad un anno è, generalmente, stabilita dal venditore e inserita nelle condizioni contrattuali tuttavia, in Austria e Portogallo perché tale limitazione sia valida deve essere inserita in una clausola specificatamente pattuita da

venditore e consumatore.



La Direttiva stabilisce l'obbligo per il consumatore di denunciare il difetto o la non conformità del bene al venditore **entro due mesi** dalla scoperta ma solo dodici Stati (Bulgaria, Croazia, Cipro, Estonia, Italia, Lettonia, Malta, Polonia, Portogallo, Romania, Slovenia and Spagna) hanno trasposto questa previsione nella legge di recepimento.

In **Finlandia**, **Islanda e Norvegia** il difetto o la non conformità del bene deve essere denunciato entro un termine ragionevole, che deve essere almeno di due mesi.

In **Danimarca, Paesi Bassi e Svezia**, una denuncia del difetto effettuata entro 2 due mesi è considerata ragionevole.

In **Francia e in Germania** non è stabilito un termine entro cui denunciare il difetto ma solo il generale termine di prescrizione di due anni. È, comunque, raccomandabile contattare il venditore non appena il difetto venga scoperto.

In **Slovacchia**, per esempio non è consentito continuare ad utilizzare il prodotto perché ciò potrebbe aggravare il problema ed indurre il venditore a disconoscere la propria responsabilità.

In **Ungheria** il consumatore deve informare il venditore senza ritardo e sono a suo carico gli eventuali danni causati da suddetto ritardo.

In linea di principio, chi assume di avere un diritto deve fornirne prova e solo in via eccezionale l'onere della prova può essere invertito. Proprio a tutela del consumatore, invece, l'art. 5.3 della Direttiva il difetto che si manifesta entro sei mesi dall'acquisto si presume esistesse già al momento della consegna ed il consumatore non ha l'onere di provare nulla. Il venditore è, pertanto, ritenuto responsabile a meno che non riesca a provare il contrario. Questa disposizione è vigente in tutti gli stati membri ed in alcuni il termine dei sei mesi è stato, altresì, esteso. In Portogallo, per esempio, l'inversione dell'onere della prova copre l'intero periodo dei 24 mesi e lo stesso sarà in Francia a partire dal 16 Marzo 2016 (il limite dei sei mesi rimarrà per i beni usati). In Polonia l'inversione dell'onere della prova è previsto per i primi 12 mesi dall'acquisto così come in Slovacchia, dove il venditore è obbligato a ricorrere, a proprie spese, alla perizia di un esperto per dimostrare che, al momento della consegna, il bene era conforme.

In Spagna, se un bene è riparato, il periodo di garanzia continua fino all'originaria data di scadenza



ma l'inversione dell'onere della prova si estende anche ai primi sei mesi dalla data in cui il prodotto è riparato. Se, inoltre, il bene viene sostituito inizia a decorrere un nuovo periodo di garanzia di 24 mesi ed anche in questo caso è applicabile il principio dell'inversione dell'onere della prova nei primi sei mesi dalla consegna. In alcuni casi, tuttavia, il periodo di inversione dell'onere della prova potrebbe essere più breve: in Belgio, Finlandia, Germania, Ungheria, Svezia e Regno Unito la presunzione legale di non conformità prevista per i primi sei mesi potrebbe non valere per quei beni la cui natura o tipo di difetto sia incompatibile con detto periodo (in sostanza per quei prodotti che hanno una aspettativa di vita inferiore). In Estonia, Irlanda, Polonia e Slovenia al venditore non è permesso di invertire l'onere della prova mentre in Repubblica Ceca, Danimarca, Spagna, Lussemburgo, Romania e Svezia, il venditore può provare che la non conformità o il difetto del prodotto deriva da un uso non corretto dello stesso da parte del consumatore.

Relativamente al mezzo di prova da fornire, la Direttiva non ne individua di specifici ma la valutazione di un esperto indipendente è la più accredita in tutta Europa: In Slovacchia, come già detto, la prova della conformità del bene deve essere fornita dal venditore a proprie spese mentre in Danimarca è fornita dagli esperti degli Organismi di ADR. In Polonia, il consumatore può chiedere, l'assistenza degli esperti appartenenti agli ispettorati di categoria regionali, mentre a Malta l'esperto può essere nominato dal Tribunale competente in materia di consumo. Nella Repubblica Ceca, in Ungheria e Slovenia, consumatore e venditore possono consultare un albo di periti indipendenti tenuto presso il Ministero diella Giustizia.

In Lettonia è il Centro di protezione del consumatore che mette a disposizione un database che il consumatore può consultare per scegliere un esperto il cui onorario sarà rimborsato dal venditore laddove, la lite è risolta in favore del consumatore. In Lituania, il consumatore può richiedere assistenza ad enti pubblici mentre nel Regno Unito vi sono specifici organismi di ADR, che possono fornire delle valutazioni tecniche a costi accessibili.

Nel caso in cui il bene risulti non conforme o difettoso il consumatore, in prima istanza, può chiedere al venditore che il prodotto sia riparato e sostituito -senza spese in



entrambi i casi- a meno che ciò non sia impossibile o eccessivamente oneroso. Il rimedio della riparazione o sostituzione del prodotto non conforme o difettoso si considera eccessivamente oneroso se comporta, a carico del venditore, costi irragionevoli tenendo conto del valore del bene, la rilevanza del difetto, e se può essere esperito senza che arrecare notevoli inconvenienti al consumatore.

Spetta al consumatore scegliere tra la riparazione o la sostituzione, tuttavia, siccome il venditore può eccepire che il rimedio prescelto sia impossibile o eccessivamente oneroso, in definitiva è quest'ultimo che, alla fine, sceglie quale rimedio offrire. La gerarchia dei rimedi, così come prevista dalla Direttiva, è stata adottata dalla maggior parte dei Paesi e si sostanzia in:

RIPARAZIONE O SOSTITUZIONE DEL PRODOTTO

Quando, però, questi non siano possibili, non possano essere esperiti entro un termine congruo o causino inconvenienti al consumatore, occorre ricorrere ad una:

ADEGUATA RIDUZIONE DEL PREZZO O RISOLUZIONE DEL CONTRATTO (E RIMBORSO)

In Grecia, Portogallo e Slovenia, la legislazione nazionale non stabilisce una gerarchia, ma spetta al consumatore scegliere il rimedio a patto che non sia eccessivamente oneroso. In Irlanda, la legislazione nazionale preesistente la direttiva prevede il "diritto di rifiuto" ovvero il diritto del consumatore di rifiutare il prodotto laddove risulti difettoso dal primo utilizzo e risolvere il contratto. Tuttavia, quando il consumatore perde questo diritto perchè ha utilizzato il bene più volte prima che lo stesso risulti difettoso, il consumatore può chiedere la riparazione, la sostituzione o una riduzione del prezzo. Nella maggior parte dei casi il venditore offre la riparazione del prodotto e se il prodotto dovesse nuovamente risultare difettoso dopo la riparazione il consumatore ha diritto alla sostituzione o al rimborso. Anche nel Regno Unito esiste il diritto di rifiuto che può essere esercitato laddove il consumatore non abbia accettato il bene, ovvero non abbia comunicato

detta volontà entro un determinato lasso di tempo. In Danimarca è possibile chiedere sin da subito il rimborso, se il difetto è importante, tuttavia, il consumatore non può pretendere la risoluzione del contratto qualora il venditore si renda disponibile alla riparazione o sostituzione del prodotto. In Lettonia il consumatore può optare tra i quattro rimedi esperibili se il difetto emerge nei primi sei mesi dall'acquisto, diversamente ha il diritto di ottenere solo la riparazione o la sostituzione.

La riparazione o sostituzione del prodotto deve essere effettuata entro un termine congruo e senza causare notevoli inconvenienti al consumatore, tenendo in considerazione la natura del bene e l'uso che dello stesso ne fa il consumatore.

Sebbene la direttiva non stabilisce un periodo di tempo specifico entro cui il venditore deve effettuare la riparazione o provvedere alla sostituzione del prodotto, non sono pochi gli Stati membri che hanno fissato un termine:

In Bulgaria, Francia e Lussemburgo il termine è fissato in un 1 mese, mentre in Ungheria è di 15 giorni così come in Romania dove il consumatore ha anche il diritto di risolvere il contratto se detto termine non è rispettato. Di 15 giorni è anche il termine stabilito dal legislatore estone che ha previsto, inoltre, il diritto del consumatore ad un rimborso, totale o parziale, se il termine stabilito non è rispettato. In Slovenia la legge stabilisce un termine di 8 giorni entro il quale il venditore deve soddisfare le richieste del consumatore o contestare il difetto pena una possibile sanzione amministrativa emessa dall'Ispettorato del Mercato. 30 giorni è il termine a disposizione del venditore per ripristinare la conformità del bene nella Repubblica Ceca, in Portogallo, come in Lettonia, dove la legge riconosce il diritto del consumatore ad ottenere il risarcimento dei danni sofferti a causa del mancato rispetto del termine e in Slovacchia, dove il bene è considerato irreparabile se la riparazione non è effettuata entro il mese ed il consumatore ha il diritto alla sostituzione o al rimborso. In Germania è il consumatore che stabilisce un termine entro cui il venditore deve provvedere alla riparazione del prodotto ed è per questo che è sempre consigliabile farlo per iscritto. Il mancato rispetto del termine stabilito darà diritto al consumatore a risolvere il contratto, ottenere il rimborso e chiedere il risarcimento dei danni.

Una volta che il bene difettoso è stato riparato o sostituito inizia un nuovo periodo di garanzia o il termine rimane quello iniziale?

La Direttiva aveva previsto, nel 18° considerandum, la possibilità per gli Stati membri di interrompere o sospendere il decorso del periodo di garanzia quando il bene deve essere riparato, sostituito o durante le fasi di negoziazione per raggiungere un componimento bonario.

Solo 12 Stati (Belgio, Bulgaria, Cipro, Irlanda, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Norvegia e Romania) hanno stabilito di sospendere il decorso del periodo di garanzia durante la riparazione o la sostituzione.



In Austria, Croazia, Estonia, Grecia e Islanda, decorre un nuovo periodo di garanzia di due anni dal momento della consegna del bene riparato o sostituito.

In **Danimarca**, in caso di sostituzione il consumatore può godere di un nuovo periodo di garanzia di sei anni, mentre in caso di bene riparato, il periodo di garanzia è di tre anni se il difetto che dovesse emergere è della stessa natura del precedente.

In Polonia, Portogallo e Slovacchia un ulteriore periodo di due anni di garanzia ha inizio quando il bene viene sostituito e cosi accade anche in Slovenia, a meno che non sia stabilito diversamente nel contratto.

In Spagna ed in Ungheria il periodo di garanzia è sospeso in caso di riparazione e ricomincia a decorrere quando il bene riparato viene riconsegnato al consumatore. In caso di sostituzione un nuovo termine di due anni decorre dal momento della consegna.

In Germania e in Svezia la normativa non è così esplicita su questo punto, ma l'orientamento giurisprudenziale ritiene che un nuovo periodo di garanzia debba decorrere laddove si procede alla sostituzione del prodotto o di un suo componente. Per tale ragione i venditori tedeschi sono soliti escludere l'esistenza del difetto, ma si dichiarano solitamente disponibili alla riparazione a titolo di gesto commerciale.

In Bulgaria non esiste una previsione specifica, ma le autorità di enforcement ritengono che la garanzia legale duri due anni e che una eventuale riparazione o sostituzione del prodotto non produca alcun effetto interruttivo o sospensivo.

In Francia vi è una previsione espressa solo in relazione alla garanzia commerciale a fronte della quale se il bene è inutilizzabile per più di sette giorni la garanzia commerciale si estenderà per un periodo uguale.

Spesso il difetto non emerge subito, ma dopo un po' di tempo ed il consumatore che ne riceve uno in sostituzione ne trae, di fatto, un notevole un vantaggio. In queste ipotesi la legge ungherese, per esempio, stabilisce che in caso di sostituzione (o di recesso dal contratto) il consumatore non deve risarcire il venditore per il minor valore del bene se il difetto non è stato causato da un uso improprio. In **Belgio**, nel caso di risoluzione contrattuale il venditore può tener conto del tempo in cui il consumatore ha utilizzato il bene prima dell'emergere del difetto e dedurlo dall'importo da rimborsare al consumatore. Anche nella **Repubblica Ceca**, se il contratto è risolto (o il consumatore richiede la sostituzione) ed il bene non può essere restituito in buone condizioni, il venditore può chiedere un risarcimento equivalente al beneficio che il consumatore ha tratto dall'uso del bene. Tuttavia, la normativa non specifica alcun metodo di calcolo. In Islanda, Finlandia e Svezia se il contratto è risolto il venditore ha il diritto di chiedere un risarcimento per il tempo che il consumatore ha usufruito del prodotto prima che si rivelasse difettoso. In Svezia il consumatore deve pagare un risarcimento ragionevole se ne ha tratto un profitto o altro beneficio dal bene. In Danimarca, la possibilità del venditore di chiedere una compensazione dipende dal prodotto. Secondo alcune decisioni delle ADR e della Suprema Corte il venditore può, in alcuni casi, chiedere un risarcimento per prodotti come TV e veicoli. In **Lituania**, se il consumatore chiede la risoluzione del contratto il venditore rimborsa il consumatore tenendo,

tuttavia, conto del deprezzamento del prodotto che può essere determinato da un esperto. In Irlanda, non c'è una previsione che legittima il venditore a ridurre il rimborso per l'uso, tuttavia,nella pratica e nella valutazione del reclamo, si tiene conto di tutte le circostanze per assicurare un esito equo e ragionevole. Nel Regno Unito è la stessa normativa che permette al venditore di trattenere una parte del prezzo corrisposto dal consumatore tenendo conto dell'uso che il consumatore ne ha



I termini entro cui il consumatore può agire giudizialmente contro il venditore che non applichi la garanzia legale, possono decorrere dalla data di consegna del bene o della prestazione del servizio o anche dal momento della scoperta del difetto. Generalmente, ricoprono un arco temporale pari a quello della garanzia legale ovvero 24 mesi.



In **Belgio** e in **Polonia**, il periodo di prescrizione dell'azione è di un anno dalla data in cui il difetto è stato riscontrato tuttavia se il consumatore belga scopre un difetto nei primi due mesi dall'acquisto ha **un termine più lungo**, **ovvero di 22 mesi piuttosto che 12 mesi.**

In Austria, Bulgaria, Croazia, Cipro, Francia, Germania, Grecia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo e Malta il termine di prescrizione è di due anni dalla data di consegna.

In **Portogallo** e in **Slovenia** è di **due anni** dalla denuncia del difetto al venditore.

In **Ungheria** il termine rimane sospeso laddove il consumatore è impossibilitato all'azione per cause legittime, venute meno le quali ha un termine di **un anno per proporre un'azione legale** nei confronti del

venditore, anche se è ormai decorso il termine di durata della garanzia legale.

In Italia il termine di prescrizione è di 26 mesi mentre in Spagna e in Estonia è di tre anni che decorrono dalla data di consegna del prodotto mentre è di tre anni dalla scoperta del difetto in Danimarca, Finlandia e Romania.

È parimenti di **tre anni** anche nella **Repubblica Ceca e Slovacchia**, dove inizia a decorrere da quando il consumatore ha denunciato il difetto al venditore.

In **Irlanda** si applica il termine di prescrizione generale di **sei anni** che decorrono dalla data di consegna del bene, mentre in **Svezia** quello di **dieci anni** a condizione, in questo caso, che il consumatore abbia preventivamente formulato un reclamo al venditore durante il periodo della garanzia legale (3 anni).

Nel Regno Unito sono previsti due termini prescrittivi, la cui applicazione dipende dalla regione in cui il diritto deve essere esercitato: il primo, di sei anni, si applica in Inghilterra, Galles ed Irlanda del nord, mentre il secondo, di cinque anni, si applica in Scozia. Ciò, tuttavia, non significa che tutti i beni siano garantiti per tutti questi anni e, di consequenza, si valuta caso per caso.

In Norvegia, infine, il termine è di tre anni dalla data di consegna del bene e di cinque anni per i beni che

hanno un'aspettativa di vita superiore. Il termine, tuttavia, può estendersi di un anno per ogni anno in cui il consumatore ignorava il difetto fino ad un massimo di dieci anni. Il termine, quindi, può arrivare a tredici anni dalla data di consegna.



DEFINIZIONE DI NON CONFORMITÀ	Non è conforme il bene che non corrisponde alla descrizione fattane dal venditore, non è idoneo all'uso al quale servono beni dello stesso tipo o all'uso particolare richiesto dal consumatore. Un prodotto è altresì difettoso quando non presenta le qualità e le prestazioni di un bene dello stesso tipo
RESPONSABILE IN CASO DI BENE NON CONFORME	Il venditore
DURATA DELLA GARANZIA LEGALE	 2 anni in Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Polonia, Portogallo, Romania, Slovenia, Slovacchia, Spagna, Islanda e Norvegia 3 anni in Svezia 5 anni in Islanda e Norvegia per i beni di lunga durata 6 anni in Irlanda, Inghilterra, Galles e Irlanda del Nord 5 anni in Scozia
DURATA DELLA GARANZIA LEGALE PER I BENI USATI	 È di 2 anni in Bulgaria, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Islanda, Irlanda, Lettoia, Lituania, Malta, Paesi Bassi, Norvegia, Spagna, Svezia e Regno Unito Può essere ridotta a 1 anno in Austria, Belgio, Croazia, Cipro, Repubblica Ceca, Germania, Ungheria, Italia, Lussemburgo, Polonia, Portogallo, Romania, Slovenia e Slovacchia

TERMINI PER LA DENUNCIA DELLA NON CONFORMITÀ DEL BENE	 2 mesi dalla scoperta in Bulgaria, Croazia, Cipro, Estonia, Italia, Lettonia, Malta, Polonia, Portogallo, Romania, Slovenia e Spagna. Entro un tempo ragionevole dalla scoperta del difetto in Austria, Belgio, Repubblica Ceca, Danimarca, Finlandia, Grecia, Islanda, Irlanda, Lituania, Lussemburgo, Paesi Bassi, Norvegia, Slovacchia, Slovenia, Svezia e Regno Unito. (In Finlandia, Islanda e Norvegia il termine deve essere almeno di due mesi). Senza ritardo in Ungheria 2 anni in Francia e Germania
INVERSIONE DELL'ONERE DELLA PROVA	 Tutti gli Stati membri hanno introdotto l'inversione dell'onere della prova in favore del consumatore ed alcuni l'hanno esteso oltre i sei mesi generalmente previsti: 1 anno in Slovacchia e Polonia 2 anni in Portogallo ed in Francia (a partire dal 2016)
GERARCHIA DEI RIMEDI ESPERIBILI	 Nella maggior parte degli Stati membri: riparazione o sostituzione rimborso parziale o totale Nessuna gerarchia in Grecia, Portogallo e Slovenia Rimborso o riparazione/sostituzione in Irlanda, a seconda che si chieda l'applicazione della normativa nazionale o dell'atto normativo che ha recepito la direttiva Rimborso o riparazione/sostituzione nel Regno Unito che il consumatore abbia o no accettato il prodotto Rimborso in Danimarca salvo che il venditore non offra la riparazione o la sostituzione

TERMINE ENTRO CUI ESPERIRE IL RIMEDIO	La riparazione o sostituzione deve essere effettuata entro: • un termine ragionevole in Austria, Belgio, Croazia, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Germania, Islanda, Italia, Lituania, Malta, Paesi Bassi, Norvegia, Polonia, Romania, Spagna, Svezia e Regno Unito; • 1 mese in Bulgaria, Francia e Lussemburgo; • 15 giorni in Ungheria, Romania ed Estonia Il rimborso deve essere effettuato entro: • 1 mese in Bulgaria • un termine ragionevole in Germania, Islanda, Lituania, Malta, Norvegia e Svezia. • Nessun termine specifico in Austria, Belgio, Croazia, Cipro, Estonia, Finlandia, Francia, Ungheria, Irlanda, Italia, Polonia, Spagna, Paesi Bassi e Regno Unito; • 8 giorni in Slovenia; • 30 giorni in Repubblica Ceca, Lettonia, Portogallo e Slovacchia; • un termine giustificabile in Grecia.
DURATA DELLA GARANZIA A SEGUITO DI RIPARAZIONE/ SOSTITUZIONE	 Il decorso del termine è sospeso durante la riparazione o sostituzione in garanzia del bene in Belgio, Bulgaria, Cipro, Irlanda, , Ungheria (solo in caso di riparazione),Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Norvegia e Romania Un nuovo termine di due anni inizia a decorrere in Austria, Croazia, Danimarca (3 anni in caso di riparazione), Estonia, Grecia , Islanda. In Ungheria, Portogallo , Slovenia e Spagna un nuovo termine di due anni decorre solo in caso si sostituzione Nessuna previsione normativa in Bulgaria, Francia, Germania, Italia,

Svezia

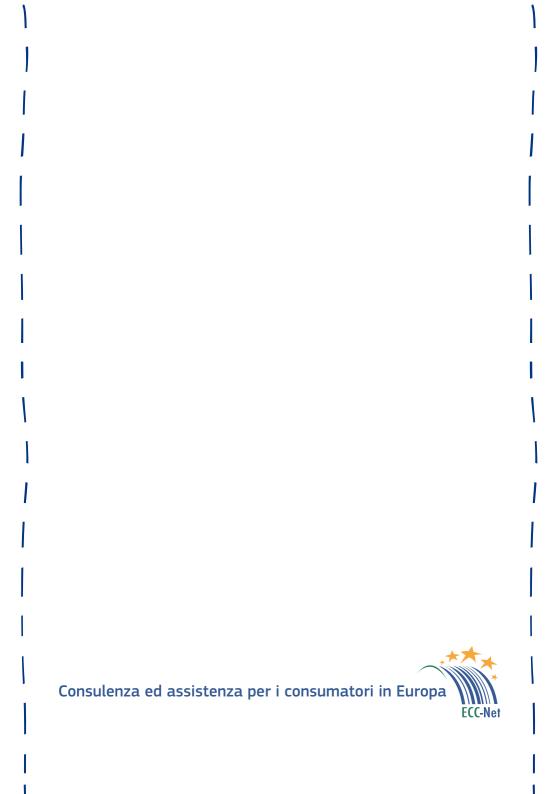
TERMINI PER L'AZIONE
GIUDIZIARIA

Il termine è:

- 1 anno dalla scoperta del difetto in Belgio e in Polonia;
- 2 anni dalla consegna del bene in Austria, Bulgaria, Croatia, Cyprus, France, Germany, Greece, Latvia, Lithuania, Lussemburgo, Malta e Ungheria.

 2 anni dalla denuncia del difetto al venditore nei Paesi Bassi, in Portogallo e in Slovenia.

- 26 mesi dalla consegna del bene in Italia;
- 3 anni dalla consegna del bene in Estonia, Spagna e Norvegia (5 anni per i beni di lunga durata);
- 3 anni dalla scoperta del difetto in Danimarca, Finlandia e Romania;
- 3 anni dalla denuncia del difetto in Slovacchia;
- 3 anni dalla formulazione del reclamo in Repubblica Ceca;
- 6 anni dalla consegna del bene in Irlanda e Regno Unito (5 anni in Scozia);
- 10 anni dalla consegna del bene in Svezia a condizione che il consumatore abbia formulato un reclamo nel periodo dei 3 anni della garanzia legale.





Sede centrale di Roma

Viale degli Ammiragli,91 - 00136 Roma
Tel. +39 06 44238090 - Fax +39 0644170285
info@ecc-netitalia.it
www.ecc-netitalia.it

Sede transfrontaliera di Bolzano

Via Brennero, 3 – 39100 Bolzano
Tel. +39 0471 980939 – Fax +39 0471 980239
info@euroconsumatori.org
www.euroconsumatori.org

Questa pubblicazione fa parte dell'azione 670700 del Centro Europeo per i consumatori dell'Italia finanziata dal programma per la tutela dei consumatori (2014 – 2020) nell'ambito dell'azione dei Centri Europei per i Consumatori. Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i Consumatori, la Salute e gli Alimenti o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute. Il contenuto e le informazioni di questa pubblicazione sono intesi come consigli pratici e non si riferiscono a casi individuali. Il Centro Europeo Consumatori Italia non può garantire la completezza, adeguatezza o aggiornamento delle informazioni contenute in questa pubblicazione. Il Centro Europeo Consumatori Italia non accetta, pertanto, responsabilità di alcun tipo, soprattutto per qualsiasi danno risultante dal contenuto di questa pubblicazione. Per ulteriori informazioni, vi preghiamo di contattare il Centro Europeo Consumatori Italia.

PROGETTO GESTITO DA:



