



Progetto cofinanziato da

Ministero delle Sviluppo Economico

Regione Veneto



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

Comitato Regionale Veneto

## PortaDiritti

Consigli utili  
per scelte consapevoli |

## Le Garanzie



sportello del  
consumatore

Quante volte accingendoci a sottoscrivere un contratto, ad acquistare un bene, ad usufruire di un servizio ci siamo trovati privi delle informazioni che ci servivano?

Quante volte un nostro diritto è stato leso o pregiudicato per il solo fatto che non eravamo a conoscenza della sua esistenza? Quante sono, infine, le domande che ci poniamo quotidianamente e che, troppo spesso, rimangono prive di risposta?

“**PortaDiritti**” è la collana nella quale il Movimento Consumatori ha voluto raccogliere tutte le vostre domande ed i vostri dubbi, per aiutarvi a trovare una risposta semplice e concreta.

Assicurazioni, banche, garanzie dei beni di consumo, pubblicità ingannevole, turismo, salute: questi i temi trattati.

Conoscere i propri diritti è il primo passo per poterli difendere e il **Movimento Consumatori**, nella convinzione che la prevenzione sia il miglior strumento di tutela, vi è accanto nel fornirvi tutte le notizie di cui avete bisogno per poter essere consumatori preparati e consapevoli.



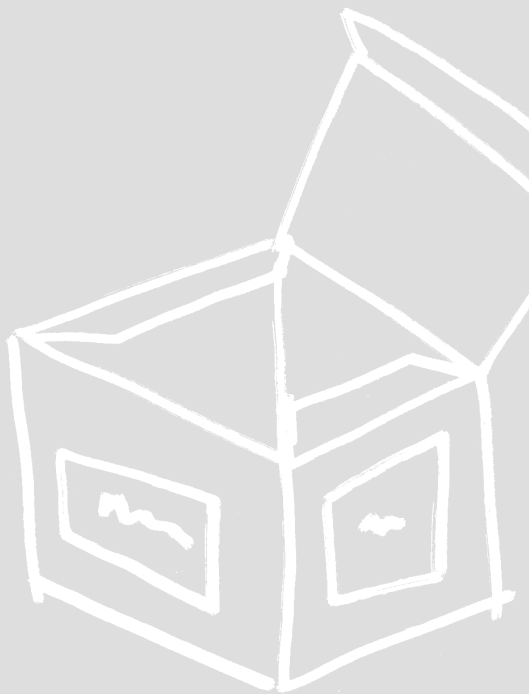
**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

Comitato Regionale Veneto



## Cosa fare quando, dopo aver acquistato un bene, questo si rivela difettoso?

La materia è stata innovata dalla direttiva 1999/44/CE del 25 maggio 1999, recepita in Italia con decreto legislativo 2 febbraio 2002 n. 24, che ha introdotto nel codice civile gli artt. 1519-bis e segg. Successivamente, la normativa è stata trasfusa negli artt. 128 e segg. del Codice del Consumo (D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 2005).



## ■ **A quali contratti si applica?**

La nuova disciplina si applica ai contratti di vendita e agli altri contratti equiparati, ossia ai contratti di permuta, somministrazione, appalto, opera, nonché a tutti gli altri contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre, purché la consegna al consumatore sia avvenuta dopo il 23 marzo 2002 (per i beni consegnati in precedenza si applica la normativa precedente del codice civile).

## ■ **Chi può invocare la garanzia dei beni di consumo?**

Soggetto tutelato dalla garanzia è il consumatore, ossia la persona fisica che, nei contratti di vendita ed equiparati, agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.

La c.d. vendita di consumo si applica quindi ai contratti, sia nazionali sia transfrontalieri conclusi tra un compratore consumatore e un venditore professionista.

Si applica invece la vendita di diritto comune, regolata dalle previgenti norme del codice civile ai contratti conclusi tra consumatori, o tra professionisti.

## ■ **A chi rivolgersi per far valere la garanzia dei beni di consumo?**

La garanzia va fatta valere nei confronti del venditore, il quale ha l'obbligo di consegnare beni conformi al contratto.

È importante conservare per almeno 26 mesi dalla consegna del bene la documentazione relativa agli acquisti di beni di consumo, soprattutto se non c'è un contratto scritto (o buono d'ordine): scontrino, tagliandi assegni, cedolini



carte di credito, documentazione illustrativa del prodotto, confezione, garanzia, ecc.

Il venditore che ha attuato i rimedi richiesti dal consumatore può poi agire in regresso nei confronti dell'effettivo responsabile, ossia il produttore o qualunque altro soggetto della catena distributiva del prodotto.

### ■ Cosa si intende per beni di consumo?

Bene di consumo è qualsiasi bene mobile, anche da assemblare.

Non sono coperti dalla garanzia in esame:

- 1) i beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti secondo altre modalità dalle autorità giudiziarie, anche mediante delega ai notai;
- 2) i contratti di somministrazione di acqua, gas, quando non sono confezionati per la vendita in un volume delimitato;
- 3) l'energia elettrica.

Sono esclusi anche i beni immobili (terreni, fabbricati...).

È invece incluso il software oggetto di vendita (non il software oggetto di licenza e di contratto di sviluppo).



## ■ Cosa prevede la garanzia dei beni di consumo?

La garanzia copre i difetti già esistenti al momento della consegna e che si manifestano nell'arco di 24 mesi dalla consegna stessa (non, quindi, i difetti sopravvenuti).

Infatti, il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita, che devono perciò presentare tutte le caratteristiche richieste dal consumatore ed accettate dal venditore, ovvero le caratteristiche indicate dal venditore o dal produttore o dal suo rappresentante.

Il bene deve essere installato correttamente, oppure devono essere chiare le istruzioni per l'installazione per il consumatore.

In caso di difetti di conformità, il venditore è responsabile nei confronti del consumatore: ha perciò l'obbligo di ripristinare il bene venduto per renderlo conforme al contratto.

La responsabilità del venditore è esclusa:

- quando il consumatore è a conoscenza del difetto;
- quando il consumatore potrebbe avrebbe potuto venire a conoscenza del difetto usando l'ordinaria diligenza;
- se il difetto di conformità deriva da istruzioni o materiali forniti dal consumatore.

## ■ Cosa si intende per difetto di conformità?

Si presume che i beni siano conformi al contratto se sono:

- idonei all'uso normale, ossia all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- idonei all'uso particolare voluto dal consumatore, quando questi lo ha portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e il venditore lo ha accettato anche per fatti concludenti;



- conformi alla descrizione fatta dal venditore;
- dotati di qualità e prestazione abituali di un bene dello stesso tipo che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene, delle eventuali dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche del bene fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità, nei manuali o nelle etichette.

Il venditore non è responsabile delle dichiarazioni pubbliche se dimostra:

- che non era a conoscenza della dichiarazione (del produttore) e non poteva conoscerla con l'ordinaria diligenza;
- o che la dichiarazione era stata corretta prima della conclusione del contratto in modo da essere conoscibile dal consumatore;
- o che la decisione di acquistare il bene non era stata condizionata dalla dichiarazione.

Come si può ben comprendere, si tratta di una prova tutt'altro che agevole per il venditore.



## ■ **La garanzia vale anche per i beni usati?**

Sì. La durata della garanzia legale può essere limitata solo con l'esplicito accordo del consumatore, e comunque non può essere inferiore a un anno.

La garanzia del venditore per i beni usati non vale per i difetti derivanti dall'uso normale del bene e si deve tener conto del tempo di utilizzo precedente: assumono perciò particolare rilievo le dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche del bene e l'utilizzo di strumenti di marketing, come ad esempio l'uso della dicitura "usato garantito", che possono ingenerare nel consumatore la convinzione che ci sia stato un utilizzo normale, oltre a una completa e accurata revisione del bene usato.

## ■ **Quali sono i rimedi previsti?**

Il consumatore, per ottenere il ripristino della conformità, può esperire, a sua scelta, questi rimedi:

- 1) riparazione o sostituzione;
- 2) risoluzione o riduzione del prezzo.

Il consumatore non potrà chiedere la risoluzione del contratto o la riduzione del prezzo senza prima aver esperito senza esito i rimedi della riparazione o della sostituzione.

Il rimedio non deve arrecare notevoli inconvenienti al consumatore, tenuto conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene.

Gli stessi rimedi sono previsti senza alcun onere di spesa per il consumatore e da attuarsi entro un congruo termine, salvo l'impossibilità oggettiva degli stessi, o salvo che comportino per il venditore spese irragionevoli, tenuto conto del valore del bene privo di difetto, dell'entità del difetto, del fatto che il rimedio alternativo non arrechi notevoli inconvenienti al consumatore.



Per i beni usati la sostituzione in genere non è possibile, per la difficoltà di reperire un bene con caratteristiche omogenee a quello da sostituire. Si ritiene possibile la reiterazione dei rimedi della riparazione o sostituzione.

Nel caso di beni complessi, tuttavia, si distingue:

- 1) se durante il periodo di vigenza della garanzia legale il consumatore esperisce il rimedio della riparazione, con sostituzione, ad esempio, di un pezzo di ricambio, non comincia a decorrere un nuovo periodo di prescrizione biennale per la parte sostituita, ma continua a decorrere il termine relativo alla prima consegna del bene;
- 2) terminato il periodo di vigenza della garanzia legale, se il consumatore fa eseguire una riparazione, con sostituzione, ad esempio, di un pezzo di ricambio, il pezzo sostituito sarà coperto dalla garanzia legale biennale a partire dal momento della consegna o dell'installazione.

Non possono essere in alcun modo addebitati al consumatore i costi indispensabili per rendere conformi i beni (in particolare, spese di spedizione, spese di manodopera, spese per i materiali). Il consumatore, dopo aver esperito senza esito i rimedi della riparazione o della sostituzione, ha diritto di chiedere la risoluzione del contratto o la riduzione del prezzo, a sua scelta, quando le riparazioni o sostituzioni sono impossibili o eccessivamente onerose, o tardive o comportano notevoli inconvenienti per il consumatore.

Nel determinare l'importo della riduzione del prezzo (unico rimedio se il difetto è di lieve entità) o la somma da restituire in caso di risoluzione del contratto si tiene conto dell'uso del bene.

Il venditore può proporre il rimedio alternativo, ma la decisione ultima, ivi compresa l'accettazione della proposta diversa del venditore, spetta sempre al consumatore.



## ■ Quali sono i tempi e i modi per far valere la garanzia?

Perché operi la garanzia, il difetto di conformità deve manifestarsi entro 2 anni (24 mesi) dalla consegna del bene (o, eventualmente, entro 1 anno per i beni usati).

Il consumatore deve prima di tutto denunciare la difformità del bene rispetto al contratto entro il termine di 2 mesi dalla data in cui è stato scoperto il difetto, a pena di decadenza.

La denuncia va sempre fatta al venditore. Non è necessaria se i difetti sono stati occultati o la loro esistenza sia stata riconosciuta dal venditore.

Per agire in giudizio e far valere la garanzia il termine è di 26 mesi dalla consegna del bene.

Questo scarto di 2 mesi rispetto al termine garantito di 24 mesi consente di rispettare i tempi tecnici necessari per agire in giudizio anche quando il difetto si è manifestato nell'imminenza della scadenza biennale.

Per i beni usati, per i quali le parti abbiano concordato una durata minore della garanzia, l'azione diretta a far valere la garanzia si prescrive entro il minore periodo di garanzia stabilito, a cui vanno comunque aggiunti i 2 mesi necessari per la denuncia del difetto.

Per quanto riguarda l'onere della prova, si precisa che, se il difetto si manifesta dopo 6 mesi dalla consegna, spetta al consumatore provarne l'esistenza e la data del suo manifestarsi.

Entro 6 mesi dalla consegna, al contrario, si presume che il difetto esistesse già al momento della consegna, mentre spetta al venditore provare il contrario, ossia che non sussiste il difetto di conformità denunciato, oppure che la presunzione dell'esistenza del difetto già alla consegna è incompatibile con la natura del bene o del difetto



contestato, o ancora che il difetto si è manifestato dopo 6 mesi dalla consegna.

Il consumatore che sia citato in giudizio dal venditore per l'esecuzione del contratto (ossia principalmente per il pagamento del prezzo), può sempre far valere la garanzia, anche oltre il termine di 26 mesi dalla consegna, purché abbia denunciato in termini il difetto di conformità, ossia entro 26 mesi dalla consegna e prima di 2 mesi dalla scoperta del difetto.

Se però il difetto di conformità è stato dolosamente occultato dal venditore vale il termine di prescrizione ordinario decennale.



## ■ Sono possibili altre forme di garanzia dei beni acquistati?

Sì. Infatti, alla garanzia legale di 2 anni si può associare una garanzia “ulteriore” proposta dal venditore o dal produttore (c.d. garanzia convenzionale), con la quale si assumono nei confronti del consumatore obblighi aggiuntivi, senza costi supplementari per il consumatore stesso.

La garanzia convenzionale può prevedere il rimborso del prezzo pagato, o di sostituire, riparare o intervenire altrimenti sul bene di consumo, ogniqualvolta non corrisponde alle condizioni enunciate nella dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità. Sono possibili anche estensioni della durata della garanzia o servizi accessori o ulteriori vantaggi per il consumatore in caso di difetti, come la consegna di un’auto sostitutiva durante il tempo necessario per le riparazioni.

La garanzia:

- è cumulativa, perché si aggiunge a quella legale, che spetta comunque al consumatore, ma non la esclude;
- è facoltativa, ma se viene offerta diventa vincolante per chi la propone;
- è gratuita, perché per legge non prevede alcun costo supplementare;
- è libera, quanto a durata, contenuto ed estensione territoriale.

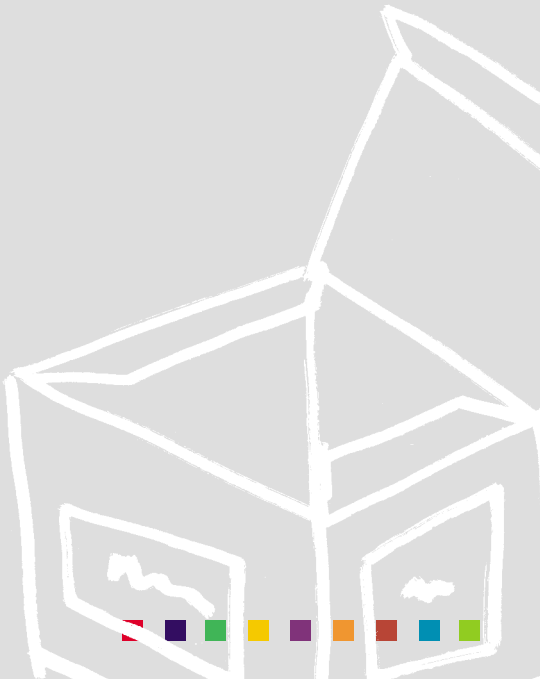
È previsto un contenuto minimo, per cui la garanzia convenzionale deve:

- specificare che il consumatore resta titolare dei diritti previsti dalla garanzia legale per i beni di consumo;
- specificare che la garanzia convenzionale lascia impregiudicati tali diritti;
- indicare in modo chiaro e comprensibile l’oggetto della garanzia convenzionale e gli elemen-



- ti necessari per farla valere, tra cui:
- la durata della garanzia;
  - l'estensione territoriale della garanzia;
  - il nome o la ditta e il domicilio o la sede di chi la offre;
  - essere redatta anche in lingua italiana con caratteri non meno evidenti di quelli di eventuali altre lingue;
  - a richiesta del consumatore essergli fornita per iscritto o su altro supporto duraturo a lui accessibile.

La garanzia convenzionale che non corrisponde ai requisiti di legge resta valida ed efficace e il consumatore può continuare ad avvalersene e ad esigerne l'applicazione.



## ■ **La garanzia può essere limitata o esclusa?**

No. Eventuali clausole contrattuali e gli accordi che escludono o limitano preventivamente i diritti derivanti dalla normativa in esame sono nulli. Sono nulle anche eventuali clausole che rinviano alle normative di paesi extracomunitari, con l'effetto di privare il consumatore della garanzia legale. In ogni caso, la disciplina in esame non viene ad escludere o limitare i diritti attribuiti al consumatore da altre norme dell'ordinamento. In particolare, se il venditore non adempie al proprio obbligo di consegnare un bene conforme, il consumatore ha diritto al risarcimento del danno da inadempimento secondo i principi generali. Ciò avviene in presenza di "aliud pro alio", ossia quando la cosa consegnata è completamente diversa da quella contrattata, in quanto appartenente ad un genere completamente diverso, o perché assolutamente priva della capacità funzionali necessarie a soddisfare i bisogni dell'acquirente. In questo caso, il termine di prescrizione per far valere i propri diritti è di 10 anni, ossia anche se sono trascorsi i termini per far valere la garanzia. Si pensi alla vendita di un quadro garantito come autentico che poi si scopre falso; alla vendita di case inabitabili, alla vendita di macchine con numero di telaio alterato o difformi per marca e tipo; la consegna di acqua non potabile. Se il consumatore a causa dei difetti ha subito un danno ingiusto (ad es. un danno alla persona) può anche chiederne il risarcimento ai sensi degli artt. 2043 e segg. c.c.. Inoltre, a determinate condizioni, anche il produttore è tenuto direttamente a risarcire i danni subiti dal consumatore che abbia subito un danno ingiusto a causa di un difetto di produzione, ai sensi degli art. 114 segg. del Codice del Consumo (già d.lgs. 25 maggio 1988 n. 224).

