

PRODOTTI DIFETTOSI

Tutto quello che c'è da sapere su:

- acquisto di beni nuovi e usati
- garanzie e assistenza post-vendita
- diritti dei consumatori
- problemi con l'installazione



Contenuti

Prodotti difettosi: tutto quello che c'è da sapere.....	3
Le regole per l'acquisto di beni nuovi e usati.....	5
Garanzie e assistenza post-vendita.....	7
I diritti dei consumatori: tempi e modalità	10
Garanzia legale e convenzionale: quali differenze?.....	12
Problemi con l'installazione.....	14
La nostra assistenza sui prodotti difettosi.....	15

Prodotti difettosi: tutto quello che c'è da sapere

A chi non è capitato di tornare a casa felice per il proprio acquisto per poi scoprire che il nostro oggetto dei desideri ha un difetto: è danneggiato, manifesta **qualche malfunzionamento** oppure è semplicemente diverso da come ci era stato presentato dal venditore o dalla pubblicità!

Nessuna paura, il Codice del Consumo prevede ampie tutele per l'acquirente: la prima cosa da fare è segnalare la circostanza al venditore (meglio farlo per iscritto nel **termine di 2 mesi** dalla scoperta del difetto), portando con sé **lo scontrino** perché è la "prova" della garanzia. Se proprio l'abbiamo smarrito potrà essere utile dimostrare al venditore la data dell'acquisto grazie al **cedolino della carta di credito**.

È proprio il venditore il soggetto tenuto per legge a **riparare il bene o sostituirlo**. Questo è molto

importante perché spesso quando ci rechiamo presso il punto vendita, il commerciante prova a raccontarci che dovremmo rivolgerci al servizio di assistenza della casa produttrice, ma non è così.

Questo ebook spiega **come comportarsi in caso di prodotti difettosi**, quali sono i nostri diritti di consumatori e le modalità per far valere le garanzie post-vendita.



Le regole per l'acquisto di beni nuovi e usati

La disciplina delle garanzie post-vendita si trova all'interno del **Codice del Consumo**. È proprio l'art. 128 a spiegare che queste norme valgono non solo per l'acquisto di prodotti, ma anche nel caso di permuta e somministrazione nonché per i contratti di appalto, d'opera e per tutti gli altri **contratti finalizzati alla fornitura di beni di consumo**: insomma, se chiediamo al nostro falegname di fiducia di farci una libreria o al sarto di confezionarci un abito, anche in questi casi avremo diritto all'assistenza post-vendita.

Come detto, il Codice definisce chiaramente il soggetto responsabile verso il cliente: è **il venditore** e cioè il soggetto che, nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, fornisce un prodotto al privato consumatore.

Vale la pena di ricordare però che questa normativa si applica **solo agli acquisti fatti come consumatore**: insomma se il prodotto lo abbiamo acquistato con la nostra azienda o come professionisti (cioè con la fattura invece che con lo scontrino), si applicherà il Codice Civile invece del Codice del Consumo.

Stessa cosa per le **compravendite "tra privati"**: se compro una bicicletta usata su internet o un'auto di seconda mano da un privato cittadino non potrò beneficiare della garanzia "di consumo" (mentre se acquisto da un concessionario la garanzia vale eccome!).

Infatti, secondo l'art.128 (comma 3) del Codice del Consumo le garanzie si applicano anche alla **vendita di beni usati**, tenuto conto del tempo del pregresso utilizzo, limitatamente ai difetti non derivanti dall'uso normale della cosa.

Garanzie e assistenza post-vendita

Secondo quanto previsto dal Codice del Consumo l'acquirente ha diritto a una garanzia legale della **durata di 2 anni** che può far valere verso il venditore in tutte quelle situazioni in cui il prodotto risulta difettoso, non funzionante, difforme rispetto a quello ordinato, diverso da quello descritto nella pubblicità o dallo stesso addetto alle vendite.

I rimedi previsti dalla garanzia legale sono:

- 1) riparazione;
- 2) sostituzione;
- 3) riduzione del prezzo;
- 4) risoluzione del contratto.

I primi due rimedi (**riparazione e sostituzione**) sono "rimedi primari" (perché vanno attivati per primi) e sono alternativi: ciò significa che sarà il compratore a

scegliere se preferisce la riparazione o la sostituzione, salvo impossibilità o eccessiva onerosità dell'uno rispetto all'altro. Importante ricordare che devono essere:

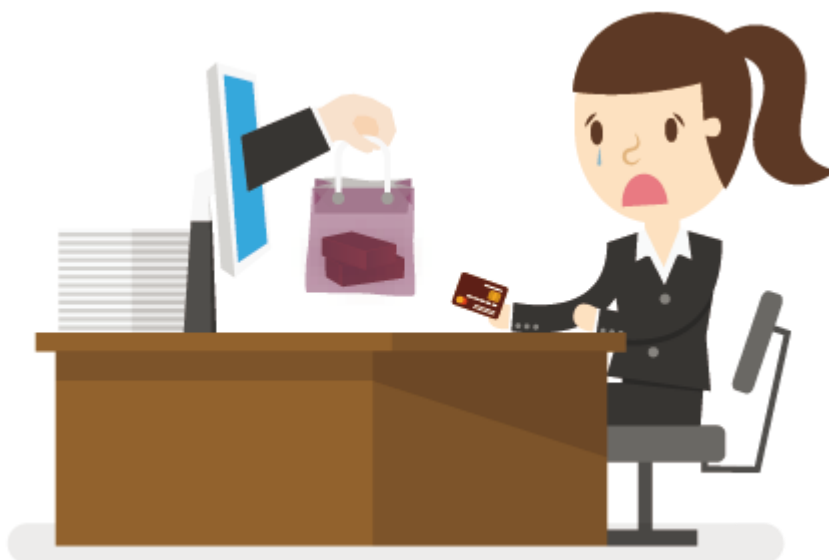
- attuati dal venditore senza addebitare spese al consumatore;
- realizzati entro un congruo termine e non arrecare notevoli inconvenienti al consumatore.

Gli altri rimedi (**riduzione del prezzo e risoluzione del contratto**) sono invece "rimedi secondari" perché possono essere richiesti solo **se non hanno funzionato i rimedi primari**. Infatti, sono attuabili nel caso in cui riparazione o sostituzione siano:

- impossibili o eccessivamente onerose;
- tardive oppure nel caso in cui abbiano provocato notevoli inconvenienti al consumatore.

Insomma, nel caso in cui i rimedi primari (riparazione o sostituzione) non abbiano dato esito favorevole per il consumatore, egli potrà richiedere, a sua scelta, la risoluzione del contratto (e cioè potrà ottenere la

restituzione di quanto pagato e dovrà rendere la merce) o la riduzione del prezzo (il consumatore potrà tenere il bene "difettoso", ma con il rimborso).



I diritti dei consumatori: tempi e modalità

Secondo le regole stabilite dal Codice del Consumo per la garanzia post-vendita, i **termini** a carico del consumatore per far valere i suoi diritti sono i seguenti:

- **2 mesi dalla scoperta del difetto.** È il termine entro il quale il consumatore deve denunciare al venditore il difetto con una qualsiasi comunicazione scritta. Secondo la legge, la denuncia non è necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto (o l'ha occultato). In pratica se il venditore ha accettato il prodotto in assistenza si dà per eseguita la denuncia senza l'obbligo del consumatore di comunicare per iscritto il difetto;
- **2 anni dalla consegna del bene.** Questa è la durata massima della garanzia. Nel caso di vendita di **beni usati**, le parti possono limitare tale termine

a **1 anno**, ma ciò deve risultare dal contratto di vendita (altrimenti vale la garanzia legale di 2 anni).

Il consumatore ha, quindi, complessivamente **26 mesi** dalla consegna (24 mesi + 2 mesi per denunciare) per far valere i suoi diritti. È opportuno, dunque, conservare tutti i documenti che attestino la data dell'acquisto (scontrino, estratto conto del bancomat o della carta di credito, ecc.) e la data di consegna del bene.

È un buon consiglio quello di **fotocopiare gli scontrini** per evitare che la "carta termica" nella quale sono stampati si deteriori nel tempo.

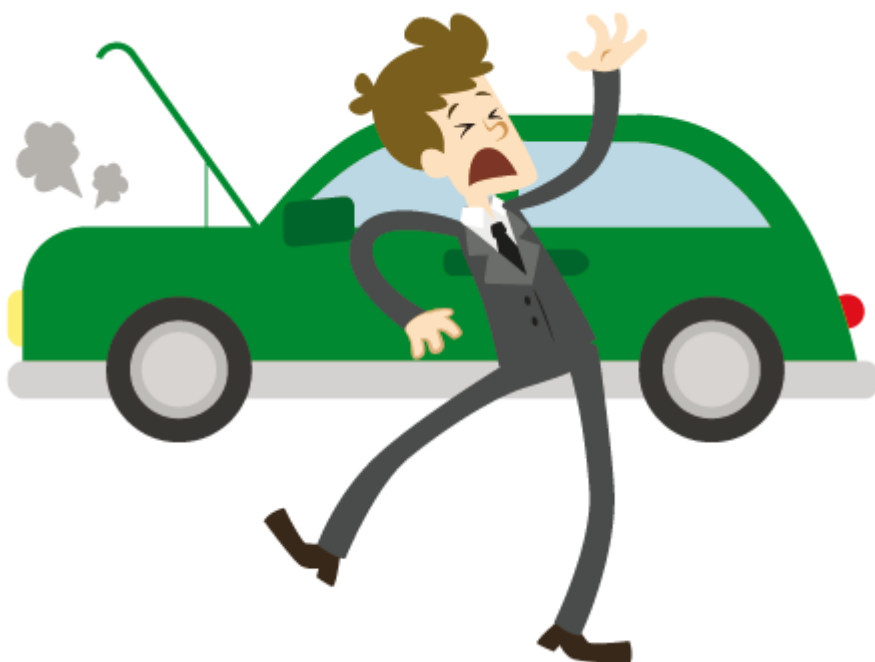
Quanto alla **prova del difetto** se esso si manifesta entro **6 mesi dalla consegna**, si presume che si tratti di un difetto originario e, come tale, non causato dal consumatore: la prova contraria, in tal caso, sarà ovviamente a carico del venditore.

Garanzia legale e convenzionale: quali differenze?

Accanto alla **garanzia legale** di cui abbiamo parlato finora, il Codice del Consumo si preoccupa anche di indicare i contenuti minimi della **garanzia convenzionale**: si tratta della garanzia contrattuale che accompagna determinati beni e grazie alla quale il venditore (ma in questo caso può entrare in gioco anche il produttore) assume obblighi aggiuntivi nei confronti del consumatore (per intendersi è quella che il produttore di un'auto può concedere all'acquirente: "5 anni o 200 mila chilometri").

Si ricordi che il venditore, anche in presenza di tale garanzia convenzionale, rimane sempre vincolato alla garanzia legale prevista dal Codice del Consumo. Insomma, la garanzia convenzionale è **del tutto facoltativa**, in quanto è rimessa alla scelta

consumatore utilizzarla o meno, mentre per il venditore, una volta pubblicizzata, risulta vincolante. La garanzia convenzionale **può prevedere servizi aggiuntivi** per il consumatore, come ad esempio la riparazione a domicilio del bene o l'auto sostitutiva. Ma ricordiamolo, non può in alcun modo privare il consumatore dei diritti riconosciuti dal Codice del Consumo.



Problemi con l'installazione

Il Codice del Consumo estende le garanzie di cui abbiamo parlato fin qui anche al caso in cui il difetto di conformità derivi **dall'imperfetta installazione**. Si tratta di una previsione molto utile perché, di fatto, anche se i problemi derivano dal montaggio non eseguito a regola d'arte, si può parlare di difetto di conformità.

In tal caso il vizio è considerato come se fosse riconducibile al prodotto stesso, ma attenzione: **solo se l'installazione è compresa** nel contratto di vendita ed è stata effettuata dal venditore o sotto la sua responsabilità.

Altra importante tutela riguarda il caso in cui il prodotto, concepito per essere installato dal consumatore, sia carente dal punto di vista delle **istruzioni di montaggio**. Valgono in questo caso le stesse garanzie di cui abbiamo parlato nelle pagine precedenti.

La nostra assistenza sui prodotti difettosi

L'Unione Nazionale Consumatori risolve ogni anno migliaia di casi di prodotti difettosi. Quindi, in caso di necessità, **puoi rivolgerti al nostro sportello** cliccando direttamente sull'immagine sottostante.

PROBLEMI CON I PRODOTTI DIFETTOSI?



©Riproduzione riservata