VADEMECUM

acquisti di beni elettronici

termini e modalità per far valere
i difetti di conformità dei prodotti

CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

Quando si acquista un prodotto spesso ci si trova di fronte ad inconvenienti quali il malfunzionamento o, in alcuni casi, il non-funzionamento del bene in questione.

La prima cosa da fare è portare il prodotto difettoso dal venditore, il quale potrebbe però ignorare i suoi obblighi di garanzia e scaricare, illegittimamente, le responsabilità sul produttore.

Gli articoli da 128 a 135 del Decreto Legislativo 206/2005, detto anche Codice del Consumo, disciplinano le norme a tutela dei consumatori nei contratti di vendita dei beni di consumo e cioè di qualsiasi bene mobile, anche da assemblare, ad esclusione dei beni oggetto di vendita forzata.

I prodotti acquistati sono coperti da due distinte garanzie a favore del consumatore: una convenzionale o commerciale e l'altra legale.

- Garanzia convenzionale

La garanzia convenzionale o commerciale, stabilita e disciplinata dall'art. 133 DLgs. 206/05 - Codice del Consumo, è del tutto facoltativa come le condizioni stabilite nella stessa. Con questa garanzia il produttore si impegna a riparare o sostituire il prodotto entro un periodo prestabilito, purché i difetti non siano stati causati dalla condotta scorretta o irresponsabile dell'acquirente.

- Garanzia legale

La garanzia legale è stabilita per legge ed incombe sul venditore, dura 2 anni dalla consegna del prodotto ed opera quando il prodotto non è conforme a quanto pattuito nel contratto di vendita, come previsto dall'art. 129 DLgs. 206/05 - Codice del Consumo.
Un prodotto non è conforme quando:

• il bene non presenta 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 specifiche dei beni, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura;

• il bene non è conforme alla descrizione fatta dal venditore e

non possiede le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
• il bene non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
• il bene non è altresì idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore, da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto.
Non vi è, difetto di conformità se, al momento della conclusione del contratto, il consumatore era a conoscenza del difetto e non poteva ignorarlo usando l'ordinaria diligenza.

- Obblighi del venditore
L'art. 130 DLgs. 206/05 - Codice del Consumo, stabilisce che se il prodotto presenta un difetto di conformità, il consumatore può chiedere, a sua scelta, al venditore:

A) la riparazione o la sostituzione del prodotto, senza spese a suo carico, a meno che non siano oggettivamente impossibili, oppure qualora l'una sia eccessivamente onerosa rispetto all'altra.

E’ da considerare eccessivamente oneroso uno dei due rimedi se impone al venditore spese irragionevoli in confronto all’altro, tenendo conto:

• del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità;

• dell’entità del difetto di conformità;

• dell’eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

La riparazione o la sostituzione deve essere effettuata entro un congruo termine (stabilito dall’ art. 130 DLgs. 206/05 - Codice del Consumo) dalla richiesta e non deve arrecare notevoli inconvenienti al consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene.

Se il termine si protrae nel tempo, il consumatore deve inviare un sollecito scritto al venditore intimando un termine per la riparazione oppure chiedendone la sostituzione.

B) una riduzione adeguata del prezzo o la risoluzione del contratto nei casi in cui:

• la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessiva-

mente onerose;
• il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro il termine congruo di cui al punto precedente;
• la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.
Nel determinare l'importo della riduzione o la somma da restituire si tiene conto dell'uso del bene.
Un difetto di conformità di lieve entità per il quale non è stato possibile o è eccessivamente oneroso esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione, non dà diritto alla risoluzione del contratto.
Anche i beni di consumo usati sono coperti dalla garanzia; il consumatore e il venditore possono accordarsi per limitare la durata della garanzia che comunque non potrà essere mai inferiore ad un anno.
Il consumatore per godere dei diritti previsti dall'articolo 130, deve denunciare al venditore il difetto di conformità entro il termine di due mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto.

- Come esercitare il diritto di garanzia

Per esercitare il proprio diritto di garanzia, il consumatore deve:

• effettuare un reclamo scritto, descrivendo i vizi ed i difetti del prodotto. La lettera va inviata sempre a mezzo di raccomandata A/R.

• La denuncia non è necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o non lo ha occultato.

• Si raccomanda, altresì, di conservare accuratamente ogni documento che attesti l'acquisto del prodotto: lo scontrino, la fattura fiscale, etc.

L'art. 132.3 del DLgs. 206/05 stabilisce che se il difetto di conformità si manifesta entro sei mesi dalla consegna del bene, il consumatore è esonerato dall'obbligo di provarlo e può limitarsi a dimostrare nei confronti del venditore che il prodotto presenta un difetto di conformità. Nel caso in cui il difetto di conformità si presenti oltre i sei mesi, è il venditore che ha l'onere di dimostrare che il prodotto non presenta il difetto lamentato dal consumatore.

L'azione per far valere i difetti nei confronti del venditore si prescrive nel termine di 26 mesi dalla consegna del bene.

ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA
E L'ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI

Sede Regionale Piemonte e sede di Torino:
Via Cigna, 45 - 10152 TORINO
Tel. 011- 43 64 331 - Tel/Fax 011 - 43 64 373
adoc.torino@tiscali.it