

IL TELEVISORE
APPENA
ACQUISTATO
NON
FUNZIONA?



Occhi Aperti!

GARANZIE
POST-VENDITA

PROGETTO FINANZIATO DAL
MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO



- 3** Il progetto "Occhi Aperti!"
- 4** L'iter normativo della garanzia dei beni di consumo
Un po' di storia
- 7** Ambito di applicazione
della garanzia legale di conformità
Ambito di applicazione oggettivo
Ambito di applicazione soggettivo
- 14** Il difetto di conformità
- 16** I rimedi della garanzia legale
- 19** Come e quando fare valere la garanzia legale
- 23** Imperatività della garanzia legale
- 24** La garanzia convenzionale
- 26** Conclusioni
- 27** Link utili e recapiti del progetto

È un progetto a vantaggio dei consumatori finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e realizzato da 6 associazioni riconosciute dal CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori Utenti): Assoutenti, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.

Attraverso guide, servizi di consulenza, convegni, art-video, una campagna educativa e un concorso nelle scuole con gioco quiz, si vuol dare ai cittadini-consumatori informazioni e consapevolezza dei propri diritti su tre tematiche:

GARANZIE POST-VENDITA

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

STRUMENTI CREDITIZI

IL PROGETTO "Occhi Aperti!"

L'iter normativo della garanzia dei beni di consumo

Un po' di storia

Fino all'entrata in vigore, il 23 marzo 2002, del Decreto Legislativo n. 24 del 2 febbraio 2002, che ha dato attuazione alla Direttiva 1999/44/CE del 25 maggio 1999, la disciplina della garanzia nel contratto di vendita era contenuta solo nel **Codice Civile (artt. 1490 e ss.)**. Questa normativa, a carattere generale, regolamenta tuttora i rapporti tra privati e prevede l'obbligo del venditore di garantire, per un anno, che il bene venduto sia esente da vizi, con l'onere per l'acquirente di contestare formalmente l'esistenza del vizio entro otto giorni dalla sua scoperta. Il termine annuale è derogabile per volontà delle parti che possono ridurlo. Allo scopo di tutelare maggiormente la cosiddetta "parte contraente debole" - il consumatore - e di armonizzare le normative degli Stati membri, l'Unione Europea ha emanato la Direttiva 1999/44/CE, obbligando gli Stati europei al suo recepimento. Il Legislatore italiano vi ha provveduto con il suddetto Decreto Legislativo n.24, innovando il Codice Civile con

un'apposita sezione dedicata alla "vendita dei beni di consumo" (artt. 1519*bis*-1519*nonies*). Solo con il successivo **Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005, il cosiddetto "Codice del Consumo"**, con cui si è raggruppata e armonizzata in un unico testo tutta la normativa a tutela del consumatore, sono state abrogate le fonti precedenti e si è finalmente definito un corpo normativo organico. Infatti, sono stati abrogati gli artt. dal 1519*bis* al 1519*nonies* del Codice Civile, riconducendo tale disciplina alla Parte IV, Titolo III "Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo", Capo I "Della vendita dei beni di Consumo" (artt. 128-135) del nuovo Codice del Consumo. Grazie a tale riordino normativo, oltre a riconoscere totalmente la tutela dei consumatori, sono stati previsti un ampliamento temporale e un'estensione di contenuto della garanzia e una maggiore responsabilizzazione del venditore dinanzi al consumatore.

 La durata della garanzia, inderogabile dalle parti è stata, infatti, estesa da uno a due anni e il termine di contestazione, a vantaggio del consumatore, è stato innalzato da otto giorni a due mesi dalla scoperta del difetto.

Diversamente dalla precedente disciplina codicistica, in cui si parlava di "vizio" (inteso come difetto intrinseco di fabbricazione o di funzionamento), ci si richiama ora al più ampio concetto di "difetto di conformità". Il bene acquistato dovrà, non solo, essere esente da vizi, ma anche essere conforme a quanto pattuito nel contratto. Inoltre la disciplina si applica, oltre al contratto di vendita, anche a tutti quei contratti che prevedono la fornitura di beni da fabbricare o produrre (permuta, contratto d'appalto, d'opera e di somministrazione) stipulati tra consumatori e venditori. Infine, la nuova disciplina ritiene sempre e comunque responsabile il venditore, a prescindere dal fatto che il difetto dipenda da un altro soggetto della catena distributiva (produttore, distributore, grossista, vettore). Il venditore risponderà direttamente e personalmente alle richieste del consumatore, facendosi carico di ogni eventuale onere, salva la possibilità, qualora ne concorrano i presupposti, di rivalersi a sua volta sul vero responsabile.

Ambito di applicazione oggettivo

La nuova disciplina contenuta nel Codice del Consumo ha delineato con maggiore chiarezza gli ambiti applicativi della stessa, garantendo una maggiore efficacia e responsabilizzazione del venditore. La garanzia legale si applica **a tutti i contratti di vendita di beni di consumo**, conclusi sia verbalmente che per iscritto, tra consumatori e venditori/commercianti. La legge estende la tutela anche a tutti i contratti equiparati, finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre:

- **i contratti di permuta** (es. scambio di prodotti)
- **i contratti di somministrazione** (es. fornitura settimanale di bottiglie d'acqua)
- **i contratti di appalto** (es. un mobile fatto su misura per la propria abitazione)
- **i contratti d'opera** (es. un vestito fatto da un sarto)

Restano pertanto esclusi quei contratti in cui non avviene il trasferimento della proprietà (es. locazione) o in cui non vi

Ambito di applicazione della garanzia legale di conformità

sia pagamento di un corrispettivo (es. comodato, donazione). L'applicazione è esclusa anche per i contratti di leasing finanziario, per la difficoltà di identificare il venditore.

I beni oggetto della garanzia legale sono **tutti i beni mobili**, anche quelli da assemblare. Restano invece esclusi i beni immobili e, per espresso dettato normativo (art. 128, comma 2 Codice del Consumo):

- i beni oggetto di vendita forzata o di vendita da parte delle Autorità giudiziarie;
- l'acqua e il gas, salvo quelli consegnati in una quantità determinata, ad esempio in bottiglie o bombole;
- l'energia elettrica.

Poiché il Legislatore ha elencato tassativamente i beni mobili sottratti alla garanzia legale, si esclude una interpretazione estensiva dell'art. 128 comma 2 del Codice del Consumo.

Autovetture

Il dubbio se applicare la garanzia sussisteva, basandosi sul fatto che le automobili sono soggette a registrazione come i beni immobili. In realtà, l'automobile è bene mobile per definizione e la registrazione al P.R.A. è solo funzionale a pubblicizzare il trasferimento della proprietà a tutela dei terzi e non riguarda i rapporti contrattuali tra acquirente e venditore.



Telefoni cellulari

Tutti i beni elettronici, quindi anche i telefoni cellulari, sono soggetti alla garanzia legale. Spesso nella grande distribuzione o nei grandi centri commerciali, alcuni venditori espongono cartelli in cui si dice che la garanzia è esercitabile solo entro pochi giorni, solo se il traffico telefonico non abbia superato una soglia di tempo e di costo o solo rivolgendosi direttamente all'assistenza tecnica o alla casa produttrice. Tutto ciò è arbitrario e illegittimo, secondo anche recente giurisprudenza (sentenza del Giudice di Pace di Bari del 22/3/2005), in quanto la garanzia spetta a prescindere dal traffico effettuato ed è sempre il venditore a dover rispondere di ogni difetto di conformità.

Software

Il software è tutelato al pari di tutti i beni mobili quando è oggetto di contratto di vendita tra consumatore e venditore. La giurisprudenza (in particolare, sentenza del Tribunale di Monza del 1/03/05) ha confermato questa interpretazione, basandosi sulla tassatività dell'elenco dell'art. 128 del Codice del Consumo. Rimangono esclusi i software oggetto di licenza e di contratto di sviluppo.

Beni acquistati in saldo

Nonostante spesso vengano affissi avvisi sulle vetrine e all'interno dei negozi che negano la possibilità di sostituire la merce, tutti i beni di consumo (vestiti, elettrodomestici, etc.) che siano stati acquistati in periodo di saldi e di vendite promozionali, restano ugualmente soggetti alla tutela della garanzia legale.

Beni usati

La garanzia legale si applica anche ai beni usati, per i difetti che non derivino dall'uso normale e tenendo conto del tempo di utilizzo precedente. La garanzia può essere ridotta, con espresso accordo delle parti, ad una durata in ogni caso non inferiore ad 1 anno. Caso tipico è quello dell'auto usata. Occorre, però, considerare il grado normale di usura dell'auto, per cui non potrà parlarsi di "difetto", per parti come frizione, pastiglie dei freni o batteria. E' importante valutare offerte diverse, stilando un prospetto relativo allo stato dell'auto in ogni sua parte (carrozzeria, pneumatici, motore, ecc.). Meglio ancora sarebbe avvalersi di un tecnico di fiducia, soprattutto in vista della scelta finale.

Vanno precisate le differenze tra diritto di ripensamento, garanzia legale e insoddisfazione del consumatore. Il diritto di ripensamento (o di recesso) opera per i contratti stipulati tra privati e operatori commerciali al di fuori della sede dei locali commerciali (es. vendite porta a porta, per corrispondenza, ordini su cataloghi, televendite, ecc.).

Ambito di applicazione della garanzia legale di conformità

Il venditore deve indicare espressamente nel contratto i termini e le condizioni per l'esercizio del diritto di recesso.

La **garanzia legale** tutela gli acquisti effettuati anche presso la sede del venditore, purché sussista un "difetto di conformità". Non è previsto, al contrario, alcun obbligo in capo al venditore verso i consumatori che, una volta acquistato un bene privo di difetto, siano **insoddisfatti** (ad es. per la taglia o per il colore di un vestito) e chiedano, per tale motivo, la sostituzione dello stesso.

Ambito di applicazione della garanzia legale di conformità

Ambito di applicazione soggettivo

La garanzia legale si applica esclusivamente ai contratti tra **consumatore** e venditore, al fine di tutelare la parte contraente debole. Il primo è definito dal Codice del Consumo come "la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta"; per **venditore** si intende "qualsiasi persona fisica o giuridica, pubblica o privata, che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale". Restano, pertanto, esclusi dall'ambito di applicazione della garanzia legale, i contratti stipulati tra privati (ad es. l'acquisto di un'auto tra privati) o tra professionisti (ad es. il professionista che acquista con partita IVA il computer per il proprio studio).

A questi casi si applica la disciplina contenuta negli artt. 1490 e ss. del Codice Civile. Caso particolare è quello del "condominio" che, per orientamento uniforme della giurisprudenza (Giudice di Pace di Genova - sentenza del 7/04/06 e Tribunale di Bologna - sentenza del 3/10/2000), è considerato consumatore, ad esempio, qualora stipuli, anche per il tramite dell'amministratore, un contratto di manutenzione dell'ascensore.

Il difetto di conformità

Il venditore ha sempre l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita. Il venditore è sempre responsabile per tutti i vizi di produzione e di funzionamento originari del bene o che si manifestino al momento della consegna e comunque entro 24 mesi dalla consegna, indipendentemente da chi li abbia causati, sempre che il consumatore non li abbia cagionati lui stesso o non ne sia a conoscenza o non possa conoscerli con ordinaria diligenza. Un bene **non è conforme al contratto** tutte le volte che:

- **Non è idoneo all'uso normale**, cioè quello cui servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- **Non è idoneo all'uso particolare**, voluto dal consumatore e concordato tra le parti (ad es. si richiede un proiettore da sala e non da parete domestica);
- **Non è conforme alla descrizione fatta dal venditore;**
- **Non possiede le qualità che il venditore ha mostrato al consumatore** come campione o modello (ad es. per le auto) o quelle che il consumatore può ragionevolmente

aspettarsi in base alla natura del bene o alle dichiarazioni su caratteristiche specifiche che venditore, produttore o agenti abbiano fornito (ad es. libretto di istruzioni che dichiara certe prestazioni di un telefono cellulare; il vetro pubblicizzato come antisfondamento e che si rompe con un semplice urto).

In quest'ultimo caso, si tratta spesso di pubblicità ingannevole, di cui il venditore sarà responsabile, anche se la dichiarazione è stata resa da altri, salvo che dimostri che non era a conoscenza della dichiarazione o che non poteva conoscerla; che la dichiarazione era stata corretta adeguatamente al momento della consegna del bene; che la decisione di acquistare il bene non era stata influenzata dalla dichiarazione.

Il concetto di **"conformità"** si estende anche a quei contratti di vendita in cui sia compresa l'installazione (ad es. elettrodomestici). Il venditore sarà dunque responsabile sia nel caso di imperfetta installazione, anche di terzi sotto la sua responsabilità, sia nel caso in cui l'installazione possa essere fatta personalmente dal consumatore, ma vi siano istruzioni di montaggio carenti o errate che non gli permettano di procedere correttamente.

I rimedi della garanzia legale

Nel caso il bene acquistato presenti un "difetto di conformità", il consumatore avrà il **diritto al ripristino della conformità**, rivolgendosi **ESCLUSIVAMENTE** e **DIRETTAMENTE** al venditore.

I rimedi previsti dalla garanzia legale sono:

- 1) **riparazione o sostituzione del bene**
- 2) **risoluzione del contratto o riduzione del prezzo**

Generalmente, il primo tentativo che viene fatto è quello della riparazione o della sostituzione del bene, a scelta del consumatore, salvo il caso in cui il rimedio richiesto sia eccessivamente oneroso o oggettivamente impossibile rispetto all'altro. Nel caso di "eccessiva onerosità", si considera anche la posizione del venditore, per ripristinare un certo equilibrio, valutando se il rimedio scelto implichi spese irragionevoli in proporzione al difetto (ad es. la riparazione costa più della sostituzione) o possa alterare le caratteristiche del bene o se vi siano notevoli inconvenienti anche per il consumatore (ad es. tempi eccessivamente lunghi). In questi casi, il venditore potrà

offrire il rimedio alternativo (ad es. se non siano più reperibili beni identici in sostituzione di quello difettoso, perché ne è cessata la produzione). Qualunque sia il rimedio scelto, non devono addebitarsi spese o oneri al consumatore; come spese di materiali, di spedizione o di manodopera (es. diritto di chiamata). Inoltre, il rimedio va attuato in un congruo termine dalla richiesta, da valutare caso per caso in base alla natura del bene e all'uso che ne viene fatto, purché non si arrechi danno o notevole inconveniente al consumatore. Sono illegittime tutte quelle dichiarazioni del venditore, secondo cui vi sia un tempo minimo per effettuare la riparazione (ad es. 3 mesi), in quanto non si è voluto appositamente fissare un termine uguale per tutte le situazioni, oppure secondo cui il consumatore debba rivolgersi direttamente al centro di assistenza o alla casa produttrice del prodotto. Generalmente per i beni usati è esclusa la sostituzione. Una precisazione va fatta per i beni complessi, cioè quelli composti da diversi elementi (ad es. autovettura o un elettrodomestico). Nel caso il consumatore faccia riparare la propria auto, facendosi sostituire un pezzo di ricambio, esistono due ipotesi:

I rimedi della garanzia legale

- se la riparazione avviene durante la validità della garanzia legale, non comincia a decorrere un nuovo periodo di garanzia di 2 anni per il pezzo sostituito, ma ci si riferirà alla data della prima consegna del bene;
- se la riparazione avviene scaduto il termine per la garanzia legale, inizierà a decorrere una nuova garanzia biennale per il pezzo sostituito, dalla data di installazione o consegna.

Quando la riparazione o la sostituzione non abbiano dato esito favorevole per il consumatore (ad es. tempi eccessivamente lunghi, necessità di utilizzare il bene in quanto indispensabile per l'uso che ne viene fatto), egli potrà richiedere la risoluzione del contratto (con restituzione contestuale del prezzo pagato e del bene acquistato) o la riduzione del prezzo. La risoluzione è esclusa per legge (art. 130 comma 10, Codice del Consumo) per difetto di lieve entità, quello cioè che non pregiudica l'utilizzo del bene e che non sia di notevole importanza per il consumatore (es. un graffio sull'elettrodomestico). Nel caso della riduzione del prezzo, l'entità della somma da restituire sarà proporzionata all'uso che sia stato fatto della cosa, valutando il singolo caso.

Come e quando fare valere la garanzia legale

Il venditore è responsabile per tutti i difetti di conformità che si manifestino **alla consegna del bene o entro 24 mesi dalla consegna** dello stesso e che il consumatore può denunciare **entro 2 mesi dalla scoperta**.

Pertanto la prescrizione totale risulta essere di **26 mesi dalla consegna**, corrispondenti a 24 mesi + 2 mesi per la contestazione; ciò per evitare che sia ridotta la tutela per i consumatori che riscontrino un difetto negli ultimi giorni di validità della garanzia legale. E' importante conservare tutti i documenti che rechino la data dell'acquisto, provando così la legittimità e tempestività della richiesta del consumatore.

E' opportuno tenere, per almeno 26 mesi, lo scontrino, che riporti la data di acquisto e, meglio ancora, la descrizione specifica del bene acquistato.

In mancanza di esso, sono validi anche altri documenti relativi all'acquisto come il tagliando dell'assegno, la cedola della carta di credito, lo scontrino del bancomat o la stessa confezione che rechi l'indicazione della data.

Come e quando fare valere la garanzia legale

La fattura è valida come prova, purché non sia intestata ad una ditta o ad un professionista con relativa partita IVA. In tal caso non si tratterebbe più di acquisto fatto da un consumatore e non si avrebbe diritto alla garanzia legale.

La contestazione non richiede forme specifiche ma, in caso di negazione del diritto da parte del venditore, adducendo, ad esempio, che è scaduto il termine di 10 giorni per denunciare il fatto - ricordiamo che i 10 giorni si riferiscono al diritto di recesso per le vendite fuori dai locali commerciali - o che bisogna rivolgersi direttamente all'assistenza tecnica, è preferibile inviare una richiesta scritta, con raccomandata a.r. e/o via fax, per avere prova dell'adempimento tempestivo degli oneri di comunicazione. Sono del tutto illegittime le contestazioni che il venditore possa fare, ad esempio, negando di potere ricevere il prodotto difettoso senza la sua confezione, perché non si tratta di un requisito necessario per la garanzia. Diversamente, se il venditore riconosce l'esistenza del difetto o lo ha occultato, non è necessaria alcuna

denuncia della scoperta. Quanto alla prova del difetto, se esso si manifesta **entro 6 mesi dalla consegna** si ritiene, fino a prova contraria, che il difetto esistesse già al momento della consegna. Spetterà al venditore provare la non sussistenza di esso.

Se, invece, il difetto si manifesta **dopo 6 mesi dalla consegna** sarà il consumatore a dovere dimostrare sia l'esistenza del difetto, sia la sua originarietà, producendo fotografie (soprattutto per graffi, crepe sul bene mobile ecc.), avvalendosi di testimoni o di una dichiarazione scritta di un tecnico o perito che certifichino che il danno è collegato ad un vizio preesistente sul bene, magari latente, al momento dell'acquisto. È frequente che il venditore neghi la garanzia legale, adducendo che sono scaduti dei fantomatici termini, inferiori a quelli di legge o che bisogna rivolgersi all'assistenza tecnica o alla casa produttrice.

Si tratta di motivazioni non valide, in quanto la legge ha riconosciuto una responsabilità oggettiva in capo al venditore rispetto al consumatore (sempre che il difetto non sia stato causato dal consumatore stesso). È irrilevante, per il consumatore, che il difetto sia derivato da un comportamento scorretto del produttore, di un precedente venditore o di un rappresentante intermediario.

Sarà rilevante, invece,

Come e quando fare valere la garanzia legale

per il venditore, che potrà avvalersi del cosiddetto "diritto di regresso" (art. 131 Codice del Consumo): entro un anno, egli potrà agire in giudizio contro il reale responsabile del difetto, salvo patto contrario o rinuncia e potrà richiedere il rimborso delle spese sostenute, adeguatamente documentate (manodopera, spedizioni ecc.).

Ma ciò al consumatore non deve interessare. Se il venditore continua a negare la garanzia, il consumatore potrà procedere formalmente, inviandogli una lettera di "messa in mora", con raccomandata a.r., in cui riportare le proprie contestazioni. Se la risposta sarà ancora negativa, il consumatore potrà presentare domanda di conciliazione alla Camera di Commercio della provincia in cui risiede, evitando un procedimento davanti all'Autorità giudiziaria, sebbene sia sempre possibile ricorrervi. Il Codice del Consumo contiene altre disposizioni favorevoli al consumatore e la normativa relativa alla vendita di beni di consumo non esclude né limita i diritti previsti in altre norme dell'ordinamento giuridico. La garanzia legale è cumulabile, ad esempio, alla tutela per danno da prodotto difettoso (art. 114 del Codice del Consumo) a quella contro le clausole vessatorie (art. 33 del Codice del Consumo) e alla tutela per i contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali (art. 45 del Codice del Consumo).

Una prerogativa della garanzia legale e che evidenzia chiaramente l'intento di tutelare maggiormente il consumatore, è la sua **inderogabilità**. L'art. 134 del Codice del Consumo stabilisce, infatti, che qualsiasi clausola o patto aggiunto che escluda o limiti preventivamente, anche in modo indiretto, i diritti previsti dalla garanzia legale è **nullo**. Neppure con il consenso del consumatore è possibile limitare la durata biennale della garanzia; egli potrà eventualmente rinunciare alla propria tutela solo una volta contestata l'esistenza del difetto. La nullità può essere fatta valere solo dal consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice.

Attenzione: un modo indiretto per eludere la garanzia consiste nel predisporre una clausola con cui si richiami l'applicazione della normativa di un Paese extracomunitario.

Se, però, il contratto ha uno "stretto collegamento" con uno Stato membro dell'Unione Europea (per es. se il venditore ha sede in Italia o il contratto è stipulato in Italia), la clausola in questione è nulla.

La garanzia convenzionale

A completare la tutela del consumatore, interviene una garanzia supplementare, **mai alternativa né sostitutiva a quella legale**. Si tratta della cosiddetta “garanzia convenzionale”, con cui il venditore e/o il produttore assumono obblighi aggiuntivi verso il consumatore, senza costi ulteriori. È facoltativa, in quanto è rimessa alla scelta del venditore e, una volta proposta, risulta vincolante. **In ogni modo il venditore, anche in presenza di tale tipo di garanzia contrattuale, rimane sempre vincolato alla garanzia legale biennale prevista dal Codice del Consumo**. La garanzia convenzionale può prevedere servizi aggiuntivi per il consumatore, ad esempio la consegna dell'auto sostitutiva in caso di riparazione o la riparazione a domicilio; l'ampliamento della durata della garanzia legale, ad esempio 3 anni; la garanzia “soddisfatti o rimborsati” con l'obbligo del venditore di rimborsare il prezzo o sostituire il bene, semplicemente su richiesta del consumatore.

La garanzia contrattuale richiede alcuni requisiti formali, cioè:

- Specificare che la garanzia legale biennale resta pienamente valida per il consumatore.
- Indicare l'oggetto della garanzia, la sua durata, la sua estensione territoriale, il nome e il domicilio di chi la offre (venditore, produttore, distributori o soggetti terzi alla catena distributiva).
- Essere disponibile in lingua italiana e in forma scritta (o in altra forma durevole), pur rimanendo valida per il consumatore anche in assenza di tali elementi.

Conclusioni

Purtroppo, a distanza di 7 anni dal decreto di recepimento della Direttiva CE, la disciplina delle garanzie post-vendita trova ancora scarsa applicazione, perché incontra la resistenza e il sottrarsi alle proprie responsabilità di molti venditori che approfittano della scarsa informazione dei consumatori.

Un notevole passo in avanti è stato fatto grazie al diffondersi di questa normativa, uniforme in tutta Europa e che, quindi, può essere fatta valere e garantisce un adeguato standard di tutela in tutti i Paesi membri dell'UE. Oggi siamo tutti consumatori sicuramente più tutelati, ma tale tutela può essere efficace solo se la si conosce e se si utilizzano gli strumenti adeguati per farla valere.

Numerose sono le iniziative e le campagne di informazione promosse dalle Istituzioni e dalle Associazioni di consumatori, come il presente progetto "Occhi Aperti!", al fine di incoraggiare la coscienza dei propri diritti nei consumatori. Importante, infatti, è la formazione dei consumatori e il rafforzamento della capacità di fare valere, anche singolarmente, i propri diritti.

Tale guida è indirizzata non soltanto ai consumatori ma anche ai venditori, che spesso agiscono non in mala fede, ma perché inesperti delle norme che disciplinano la materia. Interessante sarebbe la realizzazione di codici di autodisciplina dei venditori, che possano rendere più valida la garanzia per i difetti di prodotto.

Link utili e recapiti del progetto

Per informazioni **garanzie@occhi-aperti.it** o contatta le sedi locali delle 6 associazioni e visita i loro siti

Movimento Difesa del Cittadino - www.mdc.it

Confconsumatori - www.confconsumatori.it

Movimento Consumatori - www.movimentoconsumatori.it

Cittadinanzattiva - www.cittadinanzattiva.it

Unione Nazionale Consumatori - www.consumatori.it

Assoutenti - www.assoutenti.it

Progetto finanziato dal Ministero Sviluppo Economico

www.sviluppoeconomico.gov.it



www.mdc.it



CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

www.confconsumatori.com



www.movimentoconsumatori.it



www.cittadinanzattiva.it



www.consumatori.it



www.assoutenti.it

www.occhi-aperti.it
Per informazioni e consulenze: garanzie@occhi-aperti.it