

IL TELEVISORE APPENA ACQUISTATO NON FUNZIONA?

OCCHI APERTI!

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:

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE
GARANZIE POST-VENDITA
STRUMENTI CREDITIZI

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



GARANZIE POST-VENDITA

Occhio al difetto!

La garanzia legale di conformità è un efficace strumento a disposizione di ogni consumatore, che lo tutela contro l'acquisto di beni difettosi o non conformi al contratto di vendita.

Qual è la normativa di riferimento?

Grazie al recepimento della Direttiva 1999/44/CE con il D.Lgs. 2 febbraio 2002 n. 24 e con l'introduzione del Codice del Consumo (artt. 128-135 D.lgs. 6 settembre 2005 n.206), la garanzia legale è stata innovata in senso più favorevole al consumatore. Tale normativa,

inderogabile, si affianca a quella codicistica previgente (Codice Civile - artt. 1490e ss.) e alla eventuale garanzia contrattuale (convenzionale) voluta dalle parti.

A quali contratti si applica?

A tutti i contratti di vendita di beni di consumo e a tutti i contratti per la fornitura di beni da fabbricare o produrre (permuta, appalto, opera, somministrazione) stipulati tra **consumatori e venditori**.

A quali beni si applica?

A tutti i beni mobili. Sono esclusi dalla legge: i beni immobili, i beni oggetto di asta giudiziaria, l'energia elettrica, le utenze di acqua e gas.



Si applica anche ai beni usati?

Sì, per i difetti che non derivano dall'uso normale della cosa. Le parti possono limitare la durata legale della garanzia (24 mesi) e ridurla ad un periodo in ogni caso non inferiore ad un anno.

Chi ha diritto alla garanzia?

Il **consumatore**, cioè la persona fisica che ha agito per scopi estranei alla propria attività professionale e/o imprenditoriale. La garanzia non sussiste nei rapporti tra privati né in quelli tra operatori commerciali ai quali, diversamente, si applica la normativa del Codice Civile.

In quali casi opera?

La garanzia copre i difetti di conformità già esistenti al momento dell'acquisto del bene e/o che si manifestano entro 24 mesi dalla consegna. Il venditore deve fornire beni che siano: idonei al loro normale uso o a quello particolare voluto dal consumatore; conformi alla descrizione del venditore; dotati di qualità e prestazioni che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi.

Che rimedi prevede la garanzia legale?

Il consumatore, a sua scelta, salvo impossibilità o eccessiva onerosità (es. riparare il bene è più costoso che sostituirlo), deve chiedere direttamente al venditore, la riparazione o la sostituzione del bene difettoso. Questi rimedi devono essere eseguiti entro un tempo congruo e senza spese e oneri per il consumatore (es. spese di spedizione, manodopera, materiali). Se i suddetti rimedi sono impossibili o eccessivamente onerosi, si può chiedere **la risoluzione del contratto o la riduzione proporzionale del prezzo**.

Quando e come posso farla valere?

La garanzia si applica per tutti i difetti che si manifestino **entro 24 mesi dalla consegna**. Il consumatore, **entro 2 mesi dalla scoperta del difetto**, può rivolgersi direttamente ed esclusivamente al venditore. In caso di rifiuto del venditore è preferibile inviare raccomandata A/R. È importante conservare tutti i documenti (scontrino e, in mancanza, copia dell'assegno, scontrino di bancomat o carta di credito, fattura purché non intestata a professionista con partita IVA) da cui risulti la data di acquisto. La prescrizione di ogni azione è quindi di **26 mesi**

(24 mesi per il verificarsi del difetto + 2 mesi per la denuncia di esso). Nel caso il difetto si verifichi **nei primi 6 mesi dalla consegna**, si presume che esso esistesse sin dall'origine e sarà il venditore a dover provare il contrario. Se il difetto si manifesta **oltre i primi 6 mesi**, la prova sarà a carico del consumatore ad es. tramite dichiarazione scritta di un tecnico o perito.

Esistono altre forme di garanzia post vendita?

Alla garanzia biennale può aggiungersi, ma mai sostituirsi, la garanzia "convenzionale", con cui il venditore e/o il produttore assumono obblighi aggiuntivi verso il consumatore, senza costi supplementari (es. garanzia "soddisfatti o rimborsati"; fornitura di servizi accessori come auto sostitutiva; prolungamento della garanzia biennale).

ATTENZIONE!

La garanzia legale è **INDEROGABILE**. Sono nulle tutte le clausole contrattuali o patti separati che la escludano o limitino.

Per saperne di più leggi la guida **Occhi Aperti! Garanzie Post-Vendita**.



PROGETTO FINANZIATO DAL
MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO