

LA GARANZIA

LA GARANZIA È IL DIRITTO CHE SPETTA ALL'ACQUIRENTE DI UN BENE A CHE LO STESSO SIA ESENTE DA VIZI E DIFETTI.

Si tratta di **un diritto diverso da quello di recesso**, in forza del quale, per quanto qui interessa, consente al cliente di sostituire un bene per le più svariate ragioni, diverse dalla non conformità (perché ad esempio ha cambiato idea, oppure ha comprato un bene identico ad uno di cui è già in possesso o simili): in questo caso, quando l'acquisto avviene all'interno del punto vendita, dopo che il cliente ha potuto scegliere e visionare il bene, non sussiste alcun diritto in capo al cliente: la sostituzione o il rilascio di buoni di pari importo dipende, nelle sue modalità e tempistiche, da scelte commerciali del venditore.

1) GARANZIA LEGALE PER I CONSUMATORI (Codice del Consumo)

Beni oggetto di garanzia:

In forza delle disposizioni del Codice del Consumo sono oggetto di garanzia tutti i beni di consumo, ovvero tutti i beni mobili, anche da assemblare, con la sola esclusione di acqua e gas (qualora non confezionati), energia elettrica e beni oggetti di vendita forzata.

Normalmente si parla di garanzia per i beni durevoli (ad esempio: elettrodomestici, prodotti di telefonia ed elettronica) e semidurevoli (ad esempio vestiario e giocattoli).

Più difficile che sussista il diritto di garanzia per i beni non durevoli, ovvero suscettibili di unico o comunque limitato utilizzo (ad esempio alimentari).

Soggetti destinatari del diritto di garanzia:

La garanzia legale sussiste nei confronti dei **consumatori**, ovvero delle persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale. Non si applica per i prodotti acquistati da soggetti con partita iva con fattura (per questi ultimi soggetti vedi punti 2 e 3)

Presupposti per l'operatività della garanzia:

Deve sussistere un **difetto di conformità del bene**, da intendersi in senso ampio: è difetto di conformità il non funzionamento (il pc non si accende), il difettoso funzionamento (il decoder trova i canali ma non li memorizza), ma anche l'impossibilità di fornire le prestazioni promesse o che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi (la macchina per il caffè denominata "Cappuccino Italiano" permette di fare il caffè, ma non il cappuccino).

Se l'installazione è compresa nel contratto di vendita anche questa concorre nel formare la conformità del prodotto, quindi in caso di malfunzionamento derivanti dall'errata/incompleta installazione il prodotto dovrà essere riparato in garanzia. Lo stesso dicasi per il caso in cui l'errata installazione venga eseguita dal consumatore in conseguenza di errate/carenti istruzioni.

E' esclusa invece l'operatività della garanzia quando risulta evidente che il malfunzionamento derivi non da un difetto di conformità, ma da un **cattivo uso del prodotto, dalla sua manomissione o da danni accidentali e/o procurati dal consumatore stesso**.

N.B. Si rammenti che il venditore è sempre responsabile in via diretta nei confronti del consumatore per i difetti di conformità (il venditore potrà poi eventualmente rivalersi sul produttore).

Termini:

La garanzia legale è di due anni (entro i quali deve essere esperita azione giudiziaria. Altrimenti il diritto si prescrive).

Il difetto di conformità deve essere denunciato dal consumatore entro due mesi dalla scoperta, a pena di

decadenza (fatto salvo il riconoscimento del difetto o il suo occultamento).

Per i difetti che vengono denunciati entro sei mesi dalla vendita (fa fede la data dello scontrino, ma anche altra prova dell'acquisto, estratto carta di credito o bancomat) vi è una presunzione di legge, per cui si presume, salvo prova contraria, che il bene sia difettoso in origine.

Oltre i sei mesi non vige più la presunzione e dovrebbe essere il consumatore a dare prova che il bene è difettoso senza sua colpa (prova estremamente complessa, normalmente: salvo sia evidente la rottura/manomissione del bene, non si può fidarsi della parola del cliente).

Rimedi:

Il consumatore ha il diritto di scegliere tra:

- **riparazione** del bene
- **sostituzione** con bene nuovo

Questo diritto di scelta è esercitabile solo nel limite in cui la scelta del consumatore non sia eccessivamente onerosa per il rivenditore (quindi se ad esempio il costo della riparazione è molto simile a quello del prodotto nuovo, il consumatore non può pretendere la riparazione).

Se non è possibile sostituire / riparare il bene o ciò risulti troppo oneroso, il consumatore può:

- chiedere la **riduzione del prezzo** o
- la rescissione del contratto con **restituzione del bene e relativo rimborso di quanto pagato**.

N.B. Il consumatore che ricorre alla garanzia di legge non deve sopportare alcun costo ed i tempi di attesa devono essere "congrui" (non è stabilito per legge un termine specifico in cui provvedere alla riparazione / sostituzione).

2) GARANZIA PER I VIZI DELLA COSA VENDUTA (disciplina del Codice Civile)

Beni oggetto di garanzia e soggetti destinatari del diritto di garanzia:

Il venditore deve garantire, nei confronti di qualunque acquirente, che la cosa venduta sia immune da vizi.

Presupposti per l'operatività della garanzia:

Il presupposto per l'operatività della garanzia è la sussistenza di **vizi che rendano inidoneo all'uso a cui è destinato il bene** venduto o che, comunque, ne **diminuiscano in modo apprezzabile il valore**.

Termini:

La garanzia è di un anno. Il difetto deve essere denunciato dall'acquirente entro otto giorni dalla scoperta, a pena di decadenza.

Rimedi:

L'acquirente ha il diritto di scegliere tra:

- risoluzione del contratto, con **restituzione del bene e relativo rimborso di quanto pagato**
- **riduzione del prezzo**.

Ovviamente è facoltà delle parti trattare con le medesime modalità di cui al Codice del Consumo, provvedendo quindi a **riparazione o sostituzione del bene difettoso**.

3) GARANZIA CONVENZIONALE (GARANZIA DEL PRODUTTORE)

I prodotti sono coperti normalmente oltre che dalla garanzia legale, anche dalla garanzia del produttore, valevole per ogni vendita (anche con fattura) che **si aggiunge, ma non sostituisce la garanzia legale.**

Il consumatore potrà quindi **avvalersi dell'una o dell'altra a sua scelta** (anche di entrambe se del caso, quando ad esempio, la garanzia del produttore sia più lunga di quella legale)

In questo caso **il cliente si può rivolgere al punto vendita di acquisto o anche direttamente al Centro Assistenza Tecnico autorizzato (C.A.T.).**

La **durata** della garanzia convenzionale, **l'estensione territoriale**, le **modalità** per fare valere la garanzia, le **parti di prodotto incluse e/o escluse** dalla garanzia sono determinati dal Produttore.

Nel caso in cui il cliente si rivolgesse al C.A.T., ma questo non ritenesse di poter eseguire la riparazione in garanzia (perché riguardante ad esempio una componente del prodotto escluso) e quindi successivamente il consumatore si rivolgesse al punto vendita ove ha effettuato l'acquisto, quest'ultimo non può rifiutare la prestazione (ferma ovviamente la sussistenza dei termini e dei presupposti per fare valere il diritto ad azionare la garanzia).

IN SINTESI:

ACQUISTO DA PARTE DI PRIVATO:

- 2 anni di garanzia
- denuncia del difetto entro 2 mesi dalla scoperta
- Il bene deve essere riparato o sostituito senza costi per il cliente. Se è impossibile si può ridurre il prezzo o rimborsarlo.

ACQUISTO IN FATTURA:

- 1 anno di garanzia
- denuncia del difetto entro 8 giorni dalla scoperta
- Si può ridurre il prezzo o rimborsarlo al cliente, può comunque anche essere riparato o sostituito, senza costi per il cliente.

ACQUISTO DA PARTE DEL PRIVATO E ACQUISTO IN FATTURA:

- termini previsti dalla garanzia del Produttore

N.B.

La sostituzione dei beni in garanzia è fattispecie **diversa rispetto alla sostituzione del bene perché il cliente ha cambiato idea o altre ragioni.**

Quest'ultimo è il diritto di recesso, che **NON spetta al cliente per legge nel caso di acquisti nel punto vendita**, ma solo nel caso di vendite a distanza (per corrispondenza, online o simili).

La possibilità di reso e cambio è quindi una politica commerciale di Iperal, a cui attenersi nei limiti previsti dallo stesso in ordine a tempi e modi.