



GARANZIA DI LEGGE E GARANZIA CONVENZIONALE NEI RAPPORTI CON I CONSUMATORI

Evento organizzato in occasione dell'Assemblea annuale ANDEC

15 giugno 2017



Avv. Maurizio Iorio ©
www.avvocatoiorio.it



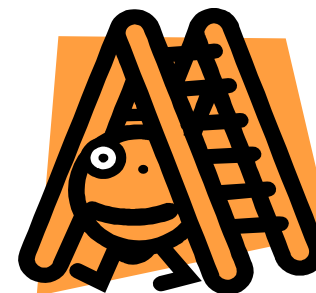
ANDEC
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE

GARANZIA DI LEGGE E GARANZIA CONVENZIONALE NEI RAPPORTI CON I CONSUMATORI

- **Differenza tra garanzia, sicurezza, responsabilità da prodotto difettoso.**
- **Contenuto e disciplina della garanzia legale.**
- **La garanzia convenzionale e la differenza da quella legale.**



Le avventure del signor Bianchi ...

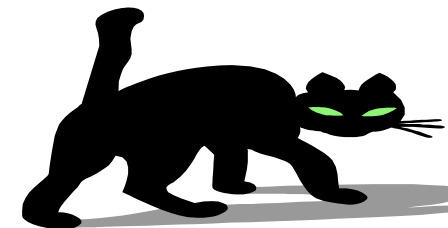


Il Sig. Bianchi acquista un frullino a immersione:

- **Il frullino talora funziona ad intermittenza.**
- **Il frullino si surriscalda in modo anomalo quando è usato anche solo per poco tempo.**
- **Il frullino produce una fiammata mentre è in uso e brucia la mano del Sig. Bianchi.**



Le avventure del signor Bianchi ...



Il Sig. Bianchi acquista un frullino a immersione:

- Il frullino talora funziona ad intermittenza:



Mancata conformità



Garanzia

- Il frullino si surriscalda in modo anomalo quando è usato anche solo per poco tempo:



Pericolo

- Il frullino produce una fiammata mentre è in uso e brucia la mano del Sig. Bianchi:



Danno



Il Frullino
funziona a
intermittenza

**Garanzia di
legge
e convenz.le**

CdC
Art.
128
135

**Il prodotto
non è "conforme"
(= vizi o mancanza
qualità)**

(GARANZIA)

Il Frullino si
surriscalda
(breve uso)

**Sicurezza
generale dei
prodotti**

CdC
Art.
102
113

**Il prodotto
non è "sicuro"**

(PERICOLO)

Il Frullino
brucia la mano
del Sig. Bianchi

**Responsabilità
da
prodotto
difettoso**

CdC
Art.
114
127

**Il prodotto
ha causato un danno
a persona o cose**

(DANNO)



**Il prodotto funziona a
intermittenza**

**Garanzia di
legge
e convenz.le**

**Il prodotto
non è "conforme"
(= vizi o mancanza
qualità)**

(GARANZIA)



Avv. Maurizio Iorio ©
www.avvocatoiorio.it



ANDEC
ASSOCIAZIONE NAZIONALE EMOBILITATORI
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE

Le due garanzie

Cominciamo col dire che vi sono due tipi di garanzia:

- una **garanzia legale**, non derogabile, disciplinata dal Codice del Consumo e concernente, appunto, i soli acquirenti non professionali e,
- una **garanzia**, detta **convenzionale** in quanto disciplinata essenzialmente dagli accordi o convenzioni tra le parti.



A quali prodotti si riferisce la garanzia legale?

Sono coperti i soli

(i) **beni di consumo,**

forniti a

(ii) **un consumatore,**

nell'ambito di

(iii) **un contratto di vendita e di tutti i contratti ad essa equiparati** *“in quanto comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre*

”

.....



A quali prodotti si riferisce la garanzia legale? (segue)

Per “**bene di consumo**”, si intende “...*qualsiasi bene destinato normalmente all’uso o al consumo privato*”, con l’esclusione di beni venduti a seguito di esecuzione forzata o ordine dell’autorità e di tutte le forniture di acqua, gas nell’ambito di un contratto di somministrazione ad un utente (quindi: sono coperte dalla legge, ad es. le vendite ad un consumatore di bombole di gas o di bottiglie di acqua minerale, mentre sono escluse le c.d. “utenze”, ossia le forniture in somministrazione ad un utente di acqua potabile, energia elettrica e gas).



A quali prodotti si riferisce la garanzia legale? (segue)

Per **“consumatore”**, si intende qualsiasi persona fisica che, nei contratti sopra menzionati, *“...agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta”*.

Si badi che il prodotto è definito “di consumo” essenzialmente in base alla circostanza di essere acquistato da un consumatore finale piuttosto che da un “professionista”, non in base alle sue caratteristiche intrinseche.



A quali prodotti si riferisce la garanzia legale? (segue)

Per **contratti “equiparati” al contratto di vendita**, si intendono i “...*contratti di permuta e di somministrazione, nonché quelli di appalto, di opera e tutti gli altri contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre”*”



Quindi, è coperto dalla garanzia non solo (es.) il telefono cellulare acquistato in negozio o su internet, ma anche il boiler sostituito dall'idraulico o l'abito su misura confezionato dal sarto.



Le parti di ricambio sono coperte dalla garanzia legale?

a) Primo caso: componenti - parti di ricambio incorporati / sostituiti durante l'esecuzione di una riparazione in garanzia legale ai sensi della normativa in esame:

In questo caso, la incorporazione dei componenti non è finalizzata ad una (nuova) fornitura di un bene, coperta da una separata, nuova garanzia, ma all'esercizio della attività di riparazione su beni già forniti in passato. Conseguentemente, le parti - componenti sostituite non godono di un separato periodo di garanzia di 24 mesi ma si fa riferimento anche per esse all'originario contratto d'acquisto del prodotto nel quale sono state incorporate.



Le parti di ricambio sono coperte dalla garanzia legale? (segue)

b) Secondo caso: componenti - parti di ricambio incorporati / sostituiti nell'ambito di un intervento condotto al di fuori del periodo di garanzia:

In tal caso il “pezzo” sostituito sarà soggetto alla garanzia legale di 24 mesi in esame.



In cosa consiste la mancata conformità coperta dalla garanzia?

Oggetto della garanzia è la conformità dei prodotti, al momento della consegna (anche se la non conformità si manifesta successivamente), a quanto previsto nel contratto di vendita.



In cosa consiste la mancata conformità coperta dalla garanzia?

(segue)

A tal fine, si noti che i prodotti sono considerati conformi a tale contratto se corrispondono:

- alla **descrizione** fornita/qualità promessa dal venditore in relazione al campione o modello da questo mostrato al consumatore, e/o
- agli **usi particolari richiesti dal consumatore** e da questi comunicati al venditore, e/o
- a **tutti gli scopi per cui sono normalmente usati** prodotti dello stesso genere, e/o
- alla **natura del prodotto, al prezzo pagato, alle dichiarazioni pubbliche** fatte da venditore / produttore o suo rappresentante.



In cosa consiste la mancata conformità coperta dalla garanzia?

(segue)

Ciò si traduce, tra l'altro, nella necessità di una particolare attenzione, sia per il venditore che per il produttore, **al contenuto dei messaggi pubblicitari, dei cataloghi e, in genere, delle dichiarazioni concernenti i prodotti destinate al pubblico**: tutti questi elementi, se inesatti, potrebbero propendere per far ritenere il prodotto non conforme a quanto pattuito. Ciò indipendentemente da frasi di nulla efficacia del tipo *“Le descrizioni dei prodotti e quant'altro contenuto nel presente catalogo ha valore esclusivamente indicativo: i prodotti possono variare per foggia e caratteristiche in qualsiasi momento”*.



In cosa consiste la mancata conformità coperta dalla garanzia?

(segue)

Il venditore **NON** è tuttavia vincolato da tali dichiarazioni pubbliche se dimostra:

- che **non ne era, né poteva ragionevolmente esserne a conoscenza**, o che
- la **dichiarazione è stata corretta entro il momento della conclusione del contratto**, o che
- la **decisione di acquistare il bene non ha potuto essere influenzata dalla dichiarazione**.



In cosa consiste la mancata conformità coperta dalla garanzia?

(segue)

Infine, la garanzia sussiste anche nel caso in cui il prodotto risulti non conforme al contratto di vendita o altro contratto equiparato a causa:

- (i) di **non corretta installazione operata dal venditore** o,
- (ii) di **non corretta installazione operata dal consumatore a seguito di carenza nelle istruzioni** di installazione, purché si tratti di prodotto concepito per l'installazione da parte del consumatore.



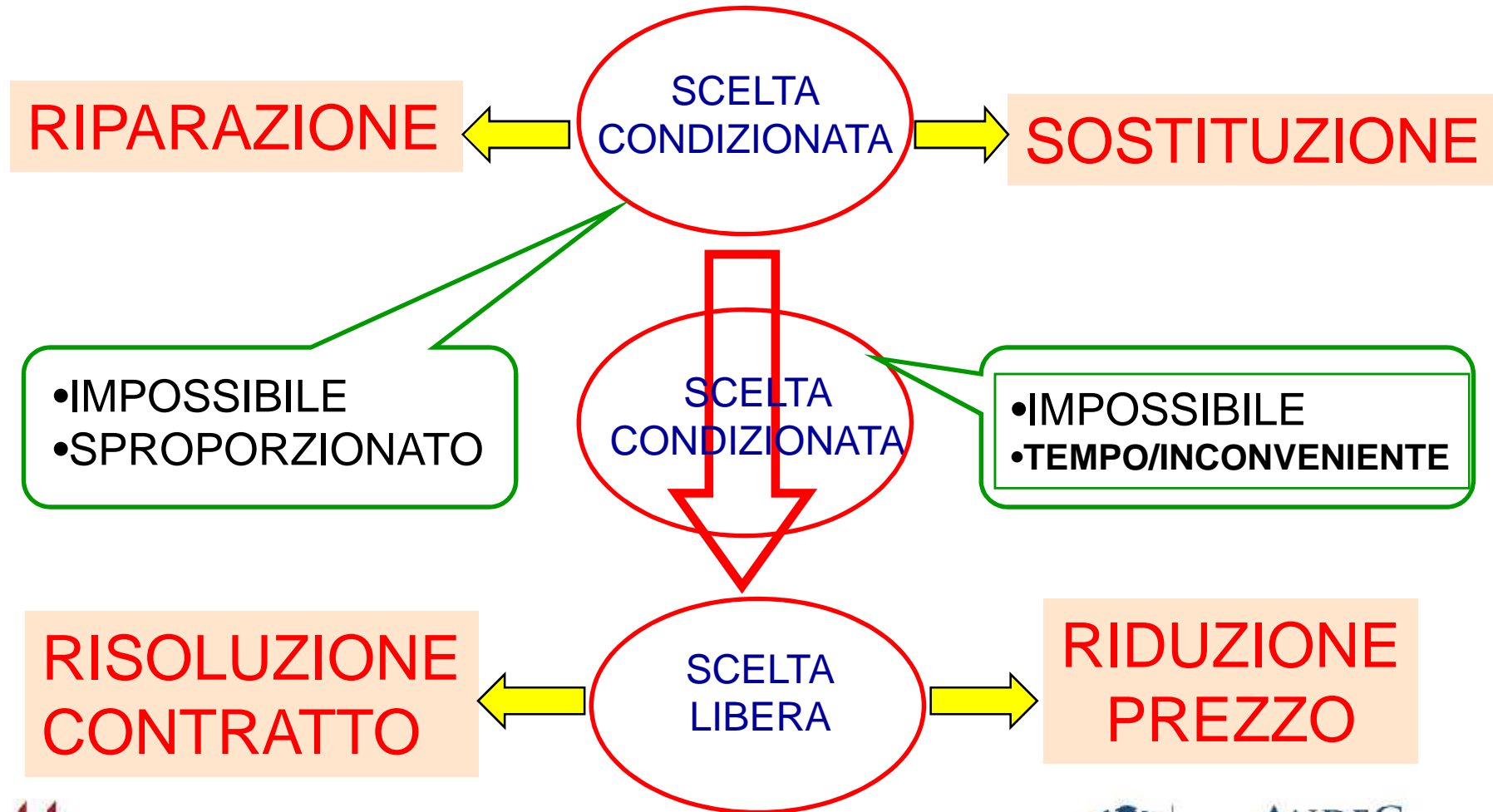
I quattro rimedi di legge

- E' stabilita una gerarchia di quattro rimedi (riparazione, sostituzione, riduzione del prezzo, risoluzione del contratto con rimborso del prezzo)
- Tuttavia, la corretta riparazione in un termine "congruo" preclude al consumatore la possibilità di richiedere ogni altro rimedio
- Il venditore che voglia offrire il rimedio della riparazione dovrà quindi disporre di parti di ricambio per almeno due anni dalla consegna del prodotto.



I quattro rimedi di legge (segue)

I 4 rimedi:



I quattro rimedi di legge (segue)

Primi due rimedi: (i) Sostituzione o (ii) Riparazione:



Scelta condizionata

Consumatore: scelta tra sostituzione o riparazione

Scelta NON libera ma vincolata a parametri obbiettivi:

Il consumatore può chiedere **la sostituzione** solo quando la riparazione:

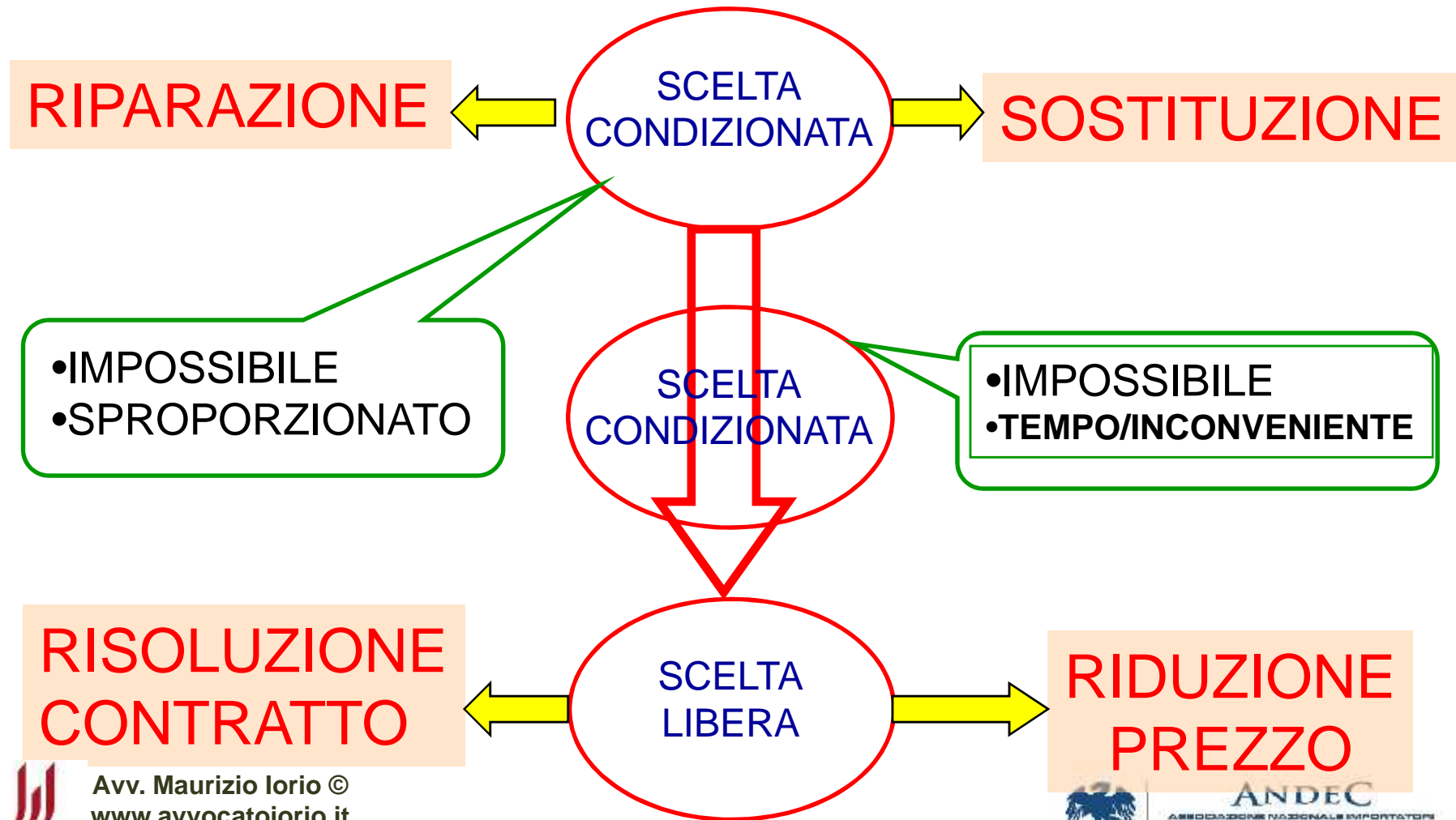
è oggettivamente impossibile o è sproporzionata perché eccessivamente onerosa per il venditore tenendo conto (i) del valore del prodotto, (ii) dell'entità della difformità, (iii) degli inconvenienti dati al consumatore.

E viceversa: il consumatore potrà chiedere la **riparazione** solo quando la sostituzione è impossibile o sproporzionata per i motivi sopra citati.



I quattro rimedi di legge (segue)

I 4 rimedi:



I quattro rimedi di legge (segue)

Successivi due rimedi: (iii) Risoluzione del contratto o (iv) Riduzione del prezzo:



Scelta condizionata rispetto a Riparazione / Sostituzione ma libera tra Risoluzione o Riduzione del prezzo

Il consumatore potrà scegliere tra Risoluzione o Riduzione (seconda coppia di rimedi), a sua scelta, **solo se**: Riparazione / Sostituzione (la prima coppia di rimedi) sono:

- materialmente impossibili, o
- il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione o se, avendo esperito uno di questi rimedi, lo stesso ha causato notevoli inconvenienti al consumatore.

La scelta tra Risoluzione o Riduzione del prezzo **è libera**, salvo il caso di *“difetto di conformità di lieve entità”*, che *“... non dà diritto alla risoluzione del contratto”* ma solo ad una riduzione di prezzo.



I quattro rimedi di legge (segue)

Altri rimedi disponibili

Il venditore, dopo la denuncia del difetto di conformità, può anche offrire al consumatore **“qualsiasi altro rimedio disponibile”**, diverso dai 4 sopra esaminati previsti espressamente dalla legge (esempio: offerta di sostituire gratuitamente il compressore di un condizionatore d'aria “difettoso”, e di garantire per un periodo di 5 anni tale il componente): sarà naturalmente facoltà del consumatore accettare o respingere tale rimedio “alternativo”.



Termini di tempo per fare valere la garanzia legale

Sono previsti **3 termini temporali**:

Prescrizione biennale: la mancanza di conformità deve manifestarsi entro 2 anni dalla consegna del prodotto.

Decadenza di 2 mesi (per il diritto): il consumatore deve reclamare presso il venditore entro 2 mesi dalla scoperta della mancata conformità. Tuttavia, si badi, “*La denuncia non è necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o lo ha occultato*”.

Decadenza di 26 mesi (per l'azione): inoltre, il consumatore deve agire legalmente (se necessario) contro il venditore entro 26 mesi dalla consegna del prodotto.



Come dimostrare la data di acquisto?

Come dimostrare la data d'acquisto?

- **In via presuntiva** attraverso lo scontrino fiscale (sul quale peraltro non appare l'indicazione esatta del modello e marca del prodotto) accompagnato dalla dichiarazione dell' acquirente stesso, oppure,
- **per testimoni**



Cosa deve provare il Consumatore?

Sta a chi vuol far valere un suo diritto fornirne la prova (art. 2697 cc.).

Tuttavia, limitatamente ai primi 6 mesi dal momento della consegna del prodotto “*Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro sei mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità*”.



Cosa deve provare il Consumatore?

Superato il primo semestre, si ritorna alla regola generale, e starà quindi al consumatore provare il difetto di conformità, ma anche solo per presunzioni concordanti.

Stiamo parlando di garanzia legale; nel caso di **garanzia convenzionale** il consumatore non deve invece fornire alcuna prova per avere diritto alla riparazione gratuita.

Importante: secondo l'AGCM costituisce illecito per il Produttore sostenere che per questo fatto la garanzia convenzionale sia più conveniente di quella legale.



Chi risponde della garanzia legale?

Della garanzia legale risponde il venditore.

Quest' ultimo ha però diritto di rivalersi (*“entro un anno dall' esecuzione della prestazione”*) verso il suo fornitore o un precedente intermediario nella catena di commercializzazione (purché il difetto di conformità sia imputabile ad uno di questi soggetti), per ottenere *“la reintegrazione di quanto prestato”*.



Il prodotto funziona a
intermittenza

Garanzia
CONVENZIONALE

Il prodotto
non è "conforme"
(= vizi o mancanza
qualità)



Avv. Maurizio Iorio ©
www.avvocatoiorio.it

**(GARANZIA basata
sulle pattuizioni tra le parti)**



ANDEC
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE

E' possibile una garanzia convenzionale in alternativa a quella legale?

Il venditore o il produttore possono offrire **in AGGIUNTA** (ma NON in alternativa, ossia in sostituzione) rispetto alla garanzia legale, **una garanzia di carattere privato definita “convenzionale”**.

Si tratta, per intenderci, della garanzia i cui estremi sono riportati nell'apposito “Certificato di Garanzia” che corredata ogni prodotto o è scaricabile da un sito internet ivi indicato.



Contenuto minimo di legge della garanzia convenzionale

La garanzia convenzionale, secondo il Codice del Consumo, deve tuttavia:

I - Riportare “... la specificazione che il consumatore è titolare dei diritti previsti dal presente paragrafo e che la garanzia medesima lascia impregiudicati tali diritti”: la garanzia convenzionale può essere meno conveniente di quella legale, ma il consumatore deve essere sempre libero di scegliere di avvalersi , se così preferisce, di quest’ultima anziché di quella convenzionale.

II - Non comportare costi supplementari a carico del consumatore



Contenuto minimo di legge della garanzia convenzionale (segue)

III - Riportare in modo chiaro ed intelligibile tutti gli elementi essenziali (tra cui: oggetto, durata, estensione territoriale, nonché nome o ditta e domicilio o sede di chi la offre)

IV - Essere, a richiesta del consumatore, resa disponibile “... per iscritto o su altro supporto duraturo a lui accessibile”, il che non osta a renderla semplicemente scaricabile da un sito e quindi stampabile su un “supporto duraturo”



GARANZIA CONVENZIONALE

- **DURATA :**  **Determinata dalle parti**
- **DENUNCIA:**  **Determinata dalle parti**
- **RIMEDI:**  **In genere è prevista la riparazione o la sostituzione**



Nullità di deroghe e rinunce

Tutti i diritti riconosciuti ai consumatori dal Codice del Consumo in tema di garanzia (legale o convenzionale) **NON** sono preventivamente rinunciabili da parte del consumatore.

Va però aggiunto che la nullità delle relative rinunce può essere fatta valere solo dal consumatore, o può essere rilevata d'ufficio dal giudice.

Inoltre, dopo la denuncia del difetto di conformità, il consumatore può liberamente disporre dei suoi diritti, rinunciandovi in tutto o in parte.



Grazie per la Vostra attenzione



Avv. Maurizio Iorio ©
www.avvocatoiorio.it



ANDEC
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE