

COME E QUANDO CONSERVARE LE PARTI DI RICAMBIO DI UN BENE

UN ESAUSTIVO EXCURSUS SULL'OBBLIGO O MENO PER IL VENDITORE DI MANTENERE PER UN CERTO PERIODO DI TEMPO LA DISPONIBILITÀ DELLE PARTI DI RICAMBIO ALLA STREGUA DELLA NORMATIVA ITALIANA E DI QUELLA DEI PRINCIPALI PAESI EUROPEI E DELLA TURCHIA.



MAURIZIO IORIO

Dalla partnership tra Marketplace e ANDEC prende vita a questa rubrica, curata dall'Avvocato Maurizio Iorio, nel suo duplice ruolo di Avvocato Professionista in Milano e di Presidente di ANDEC. Su ogni numero affronteremo tematiche legali con particolare riguardo al mondo dell'elettronica.

Chi volesse avere ulteriori approfondimenti può visitare il sito:

www.andec.it

o la Web page di Maurizio Iorio

www.avvocatoiorio.it

Una delle domande più frequenti di clienti e associati è se sussista in capo a un venditore l'obbligo di mantenere disponibili le parti di ricambio di un bene venduto e, in caso di risposta positiva, per quanto tempo. Vorrei pertanto esaminare brevemente in quest'articolo la normativa di riferimento e fornire ai lettori una risposta precisa.

NON ESISTE UNO SPECIFICO TERMINE DI LEGGE

Per quanto riguarda l'Italia (ma il ragionamento che segue vale, come vedremo, per la maggior parte dei Paesi europei) preciso subito che non esiste una norma specifica di legge che obblighi il venditore a mantenere la disponibilità delle parti di ricambio di un prodotto venduto per un certo periodo di tempo. Ci sono tuttavia diverse situazioni in cui la normativa di legge è tale da rendere per lo meno opportuno che il venditore mantenga una

scorta di parti di ricambio per un certo periodo di tempo. Esaminiamo brevemente questi casi.

VENDITA: GARANZIA LEGALE E PARTI DI RICAMBIO

Nel caso di vendita da professionista a professionista (la relazione tra questi due soggetti sarà d'ora in poi definita anche B2B) sono previste due garanzie, una legale (art. 1490 e seguenti del Codice Civile) e una convenzionale (disciplinata quasi interamente dai soli accordi tra le parti). Nel caso di garanzia legale "...il compratore può domandare a sua scelta la risoluzione del contratto ovvero la riduzione del prezzo ..." (art. 1492.c.c.). Nel caso di garanzia convenzionale sta agli accordi tra le parti disciplinare il contenuto della garanzia: i contratti di fornitura prevedono, talora espressamente, la disponibilità di parti di ricambio per un certo periodo di tempo, spesso quinquennale o addirittura decennale. Da qui il "mito" correntemente

diffuso secondo cui le parti di ricambio, che in realtà sono un prodotto come tutti gli altri, dovrebbero necessariamente essere rese disponibili per almeno un lustro o addirittura una decina di anni.

In conclusione: nel caso di vendita B2B l'obbligo di mantenere le parti di ricambio di un prodotto per un certo periodo di tempo sarà riscontrabile solo se il venditore ha assunto questo vincolo per contratto.

Nel caso di vendita ad un consumatore "non professionista" (che d'ora in poi chiameremo vendita B2C) si applica quanto stabilito dagli articoli da 128 a 135 del Codice del Consumo i quali prevedono che se un prodotto non è "conforme al contratto di vendita" il consumatore ha a disposizione una garanzia della durata di due anni che si articola in ben quattro soluzioni alternative: riparazione, sostituzione del prodotto, risoluzione del contratto con conseguente rimborso di quanto pagato e riduzione del prezzo. La

scelta del consumatore tra un rimedio e l'altro non è libera, in quanto la legge - al fine di perseguire un certo equilibrio tra gli interessi del consumatore e quelli del venditore - stabilisce che debba avvenire secondo un sistema di due coppie di rimedi, in cui la prima coppia (riparazione o sostituzione) esclude la seconda (risoluzione del contratto o riduzione del prezzo) e un rimedio esclude l'altro all'interno di ciascuna coppia, come segue:

- riparazione/sostituzione: anzitutto al consumatore è data la facoltà di scegliere tra la sostituzione e la riparazione del prodotto; con l'avviso che la prima potrà essere richiesta solo in alcune circostanze ben definite, ossia quando la riparazione è "sproporzionata" o "impossibile";

- risoluzione del contratto/ riduzione del prezzo: il consumatore può fare ricorso a questa seconda coppia di rimedi solo se quelli della prima coppia sono materialmente impossibili, oppure se il venditore non ha provveduto alla riparazione, alla sostituzione o se, avendo esperito uno di questi rimedi, lo stesso ha causato notevoli inconvenienti al consumatore. In tal caso, la scelta tra risoluzione del contratto o riduzione del prezzo è rimessa all'insindacabile scelta del consumatore (salvo il caso di un difetto di "lieve entità" che non dà in nessun caso diritto di chiedere la risoluzione del contratto ma solo a una riduzione di prezzo).

In conclusione, nel caso di operazioni B2C il venditore che voglia offrire solo la riparazione (perché in

“Nel caso di operazioni B2C il venditore che voglia offrire il solo rimedio della riparazione è tenuto a mantenere una scorta di parti di ricambio all'uopo necessarie per almeno due anni dalla consegna del prodotto venduto”.

genere a lui più conveniente della sostituzione), così da "sbarrare la strada" agli altri tre rimedi, è tenuto a mantenere una scorta di parti di ricambio all'uopo necessarie per almeno due anni dalla consegna del prodotto venduto.

APPALTO: RIPARAZIONE E PARTI DI RICAMBIO

La fornitura di un prodotto può avvenire anche nel contesto di un contratto di appalto: è il caso, per esempio, dell'installatore incaricato di fornire e mettere in opera chiavi in mano un singolo apparecchio condizionatore o un intero impianto di climatizzazione in un appartamento. Se l'appaltante è un consumatore, si ricade nel caso già esaminato della "vendita B2C". Se i lavori di installazione sono stati richiesti da un professionista si applicano i termini di garanzia dell'appalto (la cui durata, in campo mobiliare, è sempre di 2 anni) che consistono nel seguente "trio" di rimedi alternativi l'uno rispetto all'altro: riparazione, riduzione del prezzo e

risoluzione del contratto. In conclusione: nel caso di fornitura di un prodotto nell'ambito di un contratto di appalto con un committente professionista, il fornitore che voglia evitare la riduzione del prezzo o, peggio ancora, la risoluzione del contratto, è tenuto a mantenere una scorta di parti di ricambio per almeno due anni dalla sottoscrizione del verbale di consegna del prodotto.

DIVIETO DI PRATICHE INGANNEVOLI PER IL CONSUMATORE IN MERITO ALLE PARTI DI RICAMBIO

Con il Decreto Legislativo del 2 agosto 2007 n. 146 (successivamente trasposto nel Codice del Consumo agli articoli 20 e seguenti) l'Italia ha attuato la direttiva 2005/29/CE che impone il divieto di pratiche commerciali "scorrette", ossia di ogni attività che sia "contraria alla diligenza professionale (...) falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del

consumatore medio (...)". Le pratiche scorrette sono così suddivise in due grandi categorie: quelle commerciali ingannevoli ("è considerata ingannevole una pratica commerciale che contiene informazioni comunque (...) idonee a indurre in errore il consumatore") e le pratiche commerciali aggressive ("è considerata aggressiva una pratica commerciale che (...) mediante molestie, coercizione (...) compreso l'indebito condizionamento (...) limita la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio (...) e lo induce o è idonea ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso").

In particolare, è qualificata come pratica commerciale ingannevole, e quindi vietata, ogni "(...) pratica commerciale che contiene informazioni non rispondenti al vero o, seppure di fatto corretta, in qualsiasi modo, anche nella sua presentazione complessiva, induce o è idonea a indurre in errore il consumatore medio riguardo

ad uno o più dei seguenti elementi e, in ogni caso, lo induce o è idonea a indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso: (...) le caratteristiche principali del prodotto, quali la sua disponibilità, i vantaggi, i rischi, l'esecuzione, la composizione, gli accessori, l'assistenza postvendita al consumatore e il trattamento dei reclami (...) la necessità di una manutenzione, ricambio, sostituzione o riparazione”.

La tutela contro le pratiche commerciali scorrette è affidata all'Autorità Antitrust “garante della concorrenza e del mercato” che ha a sua disposizione una gamma piuttosto vasta di poteri: può obbligare il venditore a fornire dettagliate informazioni sull'assistenza tecnica post vendita, disponendo eventualmente anche la pubblicazione, a cura e spese del venditore, della propria correlativa decisione sulla stampa.

Oppure l'Antitrust può limitarsi a prendere atto dell'impegno “volontario” del venditore a fornire d'ora in poi accurate informazioni, rendendo tale impegno vincolante nei suoi confronti. O, infine, può disporre sanzioni amministrative e, nei casi di reiterata inottemperanza, può imporre la sospensione dell'attività d'impresa fino a 30 giorni.

In conclusione, ritengo che nei rapporti con un consumatore non “professionista” il venditore (almeno in via prudenziale per evitare di concorrere nel rischio di dovere fare fronte a contestazioni) abbia l'onere di mantenere una scorta di

“Ritengo che nei rapporti con un consumatore non professionista il venditore abbia l'onere di mantenere una scorta di ricambi commisurata alla normale durata d'utilizzo del prodotto o, in alternativa, preavvertire che le parti di ricambio non saranno disponibili oltre un certo termine”.

ricambi commisurata alla durata d'utilizzo del prodotto (quale promessa, o se non promessa, nella misura ragionevolmente ritenuta da un consumatore medio) o, in alternativa, preavvertire fin dall'inizio il consumatore che le parti di ricambio non saranno disponibili oltre un certo termine dalla consegna del prodotto.

CONCLUSIONI IN MERITO ALL'OBBLIGO O MENO DI MANTENERE DISPONIBILI PER UN CERTO PERIODO DI TEMPO LE PARTI DI RICAMBIO

Giunti fin qui nella dissertazione dei casi, è il momento di fare il punto su quanto abbiamo detto finora:

- manca una norma specifica di legge che imponga al fornitore, in assenza di accordi contrattuali con l'acquirente, di mantenere la disponibilità di una certa quantità di parti di ricambio per un certo periodo di tempo;

- nel caso di fornitura di un bene a un consumatore non professionista (tramite

vendita, appalto o altro contratto) si può tuttavia desumere una convenienza e un'opportunità per il fornitore di beni mobili di mantenere una scorta di parti di ricambio per almeno due anni. Ciò in base sia alle norme sulla garanzia legale sia a quelle in materia di pratiche commerciali scorrette, entrambe in accordo a quanto descritto nel Codice del Consumo;

- nel caso di fornitura a un cliente “professionista” nell'ambito di un contratto d'appalto (in cui non sia coinvolto un ente statale) si può desumere una convenienza per l'appaltante a mantenere una scorta di parti di ricambio per almeno due anni, onde adempiere, in caso di garanzia, all'obbligo di legge della riparazione ed evitare così la risoluzione del contratto.

Le parti possono contrattualizzare termini maggiori o inferiori nell'ipotesi di escludere qualsiasi obbligo in capo all'appaltante di fornire o mantenere una scorta di parti di ricambio.

LA SITUAZIONE NEGLI ALTRI PAESI EUROPEI

Quanto si è detto finora vale oltre che in Italia anche per quasi tutti gli altri i Paesi europei (salvo in Spagna la cui normativa è spiegata in modo separato) tra cui Francia, Belgio, Svizzera, Grecia, Germania, Austria, Regno Unito, Irlanda, Polonia, Ungheria, Romania, Turchia, Portogallo, Danimarca e Olanda. Vanno però menzionate le seguenti, poche, precisazioni. Quanto alla Francia: nel caso di fornitura di un bene a un consumatore sussiste un obbligo, seppure non sanzionato, di comunicare la disponibilità di parti di ricambio. Infatti il “Code de la consommation” prevede all'art. 111-2 che in caso di cessione di beni mobili il fornitore è tenuto a comunicare all'acquirente il periodo di disponibilità dei pezzi di ricambio; tuttavia non è prevista alcuna sanzione nel caso di mancata comunicazione. In questi casi si applicano pertanto le usuali regole previste dalla normativa francese in tema di garanzia legale (art.

L211-L212 del suddetto Code), analoghe a quelle vigenti nel Codice del Consumo italiano già illustrate. Dunque l'acquirente può chiedere la riparazione o la sostituzione del prodotto oppure, a cascata, la risoluzione del contratto o uno sconto sul prezzo, secondo le stesse modalità previste in Italia. Pertanto può essere conveniente per il venditore mantenere la disponibilità delle parti di ricambio, al fine di essere in grado di riparare il prodotto. In Germania la situazione è analoga a quella italiana. In particolare non esiste una legislazione che imponga di tenere disponibili le parti di ricambio per un determinato periodo di tempo; la necessità pratica di renderle disponibili sussiste unicamente ai fini di ottemperare all'obbligo di garanzia legale al consumatore, se si vuole evitare di dovere sostituire il prodotto; si ritiene comunque che i pezzi di ricambio debbano essere tenuti a disposizione per tutta la normale "vita" del prodotto, solo in misura eccezionale inferiore a 5 anni.

Anche nel Regno Unito la situazione è analoga a quella italiana, poiché la necessità pratica di rendere disponibili le parti di ricambio sussiste unicamente ai fini di ottemperare all'obbligo di garanzia legale (o convenzionale) al consumatore se si vuole evitare di dovere sostituire il prodotto. Va tuttavia segnalato che nel caso dei consumatori la garanzia legale dura per ben 6 anni (cinque nel caso della Scozia) dalla data di consegna del prodotto.

La situazione in Olanda è simile a quella italiana. Da segnalare un'interpretazione giurisprudenziale secondo la

“Le parti possono contrattualizzare termini maggiori o inferiori nell'ipotesi di escludere qualsiasi obbligo in capo all'appaltante di fornire o mantenere una scorta di parti di ricambio”.

quale, se un prodotto fornito è un bene destinato ad avere una ragionevole durata nel tempo, le parti di ricambio devono essere fornite in misura tale da permettere tale durata, salvo l'esistenza di circostanze tali da rendere obiettivamente non economico tale onere. Questi elementi che liberano il produttore/venditore dalla responsabilità per il fatto di fornire più parti di ricambio sono sintetizzabili, per esempio, in comportamenti per informare fin dall'inizio, al momento della fornitura, che le parti di ricambio saranno disponibili solo per un certo periodo di tempo. Oppure è possibile informare con una circolare, dando in proposito un idoneo preavviso, che entro un certo periodo di tempo le parti di ricambio cesseranno di essere disponibili.

IL CASO DELLA SPAGNA

Vale la pena di illustrare brevemente la disciplina della Spagna, che è piuttosto singolare e articolata. Partiamo dalla Disposizione generale relativa alla fornitura ai consumatori di beni durevoli: la legge spagnola

1/2007 stabilisce che il produttore o, in sua mancanza, l'importatore garantiscono in ogni caso di fronte ai compratori l'esistenza di un adeguato servizio tecnico per i beni di carattere duraturo che fabbrica o importa, così come per la fornitura di pezzi di ricambio durante un periodo minimo di cinque anni a partire dal momento in cui si cessa la fabbricazione del prodotto.

Disposizione particolare in materia di fornitura a consumatori di apparecchi di uso domestico:

il Decreto Reale n. 58/1988 del 29/01/1988 sulla

protezione dei consumatori nella fornitura di apparecchi di uso domestico stabilisce che la fornitura delle parti di ricambio va garantita per i seguenti periodi di tempo, tutti decorrenti dalla data di cessazione della produzione:

- per le parti funzionali di prezzo oltre 60,10 euro: 7 anni;

- per le parti funzionali di prezzo inferiore a 60,10 euro: 5 anni;

- per le parti "estetiche" (per esempio la scocca di un apparecchio televisivo): 2 anni.

SINTESI DELLA SITUAZIONE IN TURCHIA

Per la sua singolarità e per i vincoli commerciali che la legano all'Italia, vale la pena di esporre in modo succinto la normativa della Turchia, pur essendo questo un Paese non ancora appartenente all'Unione Europea.

Nel caso della Repubblica con capitale Ankara la corrente legislazione prevede l'obbligo di fornire le parti di ricambio per un periodo di dieci anni dalla consegna del prodotto. Questo termine vale per condizionatori, climatizzatori e per la maggior parte dei prodotti di elettronica di consumo. Sussistono termini inferiori (a seconda dei casi, rispettivamente, di cinque e tre anni) per alcune categorie di prodotti elettrici ed elettronici. Ai sensi della medesima legislazione, al fine di vendere apparecchi di condizionamento dell'aria è necessario disporre di almeno numero venti centri di assistenza, distribuiti in sette regioni geografiche (di cui almeno uno per regione).

ME