

Garanzia di legge e garanzia convenzionale sui prodotti venduti ai consumatori

Avv. Maurizio Iorio

Si conclude con questo elaborato , dedicato alla garanzia , la “ trilogia “ di tre articoli dedicata alle principali responsabilità che fanno capo a chi produce e/o commercializza prodotti non alimentari , iniziata sul numero di ottobre 2012 di Market Place (“ *Prodotti non sicuri e obblighi di ritiro/ricambio dal mercato* “) e proseguita sul numero di dicembre (“ *Responsabilità per danno da prodotti difettosi* “). In questo numero , si esaminano i principali diritti riconosciuti ai consumatori nel caso di acquisto di prodotti che non siano conformi a quanto stabilito nel contratto di vendita o comunque a quanto garantito .

Nel numero di ottobre 2012 di questa rivista , facevo un esempio pratico per illustrare le tre principali responsabilità del produttore / del venditore verso i consumatori finali , immaginando il caso del Sig. Bianchi che acquisti uno frullino a immersione e si trovi a far fronte ad una di queste tre situazioni :

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

Mentre i casi (b) e (c) si riferiscono , rispettivamente , ai prodotti non “ sicuri “ (tema toccato nel mio articolo pubblicato sul numero di ottobre 2012 di Market Place) ed ai prodotti “dannosi “ (tema sviluppato nel mio articolo pubblicato sul successivo numero di dicembre 2012) il caso (a) , in cui il frullino non funziona correttamente , si riferisce alla garanzia a fronte della mancata conformità del prodotto , e sarà trattato nel presente articolo . Chi fosse interessato a “ ricostruire “ l’intera “ trilogia “ potrà scaricare il pdf degli altri due articoli dal mio sito internet www.avvocatoiorio.it (ove i medesimi sono disponibili anche in inglese e in francese) , alla voce “ *Articoli e saggi* “ .

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 , ed una *garanzia* , detta *convenzionale* in quanto disciplinata essenzialmente dagli accordi 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* " .

- 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) .
- 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 . Il che fa sorgere numerosi problemi ed incertezze nello stabilire l' applicabilità o meno della normativa nel caso di acquisti da parte di soggetti che possono agire sia come " consumatori " che come "professionisti" (ad es. un avvocato che si doti di un impianto solare termico in un immobile utilizzato ad uso studio/abitazione) , e ciò soprattutto nel caso di prodotti la cui natura non è sufficiente ad indicare la qualità di chi ha effettuato l' acquisto , trattandosi di cose che possono essere usate per scopi " professionali " o meno . Si ritiene che a tal fine potrà essere considerato indicativo il documento fiscale (scontrino fiscale = "consumatore" ; fattura = "professionista") in base al quale è avvenuta la transazione .

- Per **contratti " equiparati " al contratto di vendita** , si intendono , come si è sopra accennato , 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* " . In altri termini è coperta dalla garanzia legale al consumatore non solo, ad esempio , la caldaia domestica venduta e sostituita ad un consumatore da un artigiano – installatore nell' ambito di un contratto d' opera , ma anche quella incorporata in un complesso impianto di riscaldamento installato da una società impiantistica nell' ambito di un

contratto di appalto ad un consumatore non professionale . Allo stesso , modo , qualsiasi altra prestazione di beni o servizi che sia " finalizzata " alla fornitura di un bene di consumo rientra nella previsione della normativa in esame .

LE PARTI DI RICAMBIO SONO COPERTE DALLA GARANZIA LEGALE ?

A questo punto si pone un duplice problema in relazione ai componenti incorporati / sostituiti in un prodotto durante una riparazione dello stesso (ad es. riparazione di una impianto per adduzione con acqua sanitaria e riscaldamento : sostituzione di una pompa) Sembra opportuno distinguere due casi :

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 .

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 CONFORMITA' 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 .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 .

Quanto sopra 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* “ , riportate in appendice o sul retro di cataloghi e/o pieghevoli illustrativi .

Il venditore NON è tuttavia vincolato da tali dichiarazioni pubbliche se dimostra i 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 .

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 .

QUALI SONO IN CONCRETO I RIMEDI PREVISTI NEL CASO DI GARANZIA LEGALE ?

I rimedi previsti sono 4 , suddivisi in due coppie alternative (sia al loro interno che tra loro , tra coppia e coppia , come si vedrà tra poco) ; essi sono congegnati in modo tale che è dato comunque al venditore , a certe condizioni (qualità e tempi) , di offrire esclusivamente la riparazione del prodotto (ove questa sia naturalmente possibile) : infatti , se la riparazione è effettuata correttamente ed in un termine “ congruo “ , questa preclude al consumatore la possibilità di richiedere gli altri tre rimedi .

Il tutto come da schema seguente :



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

Scelta n.1 : condizionata

Anzitutto , al consumatore è data la facoltà di scegliere la sostituzione o la riparazione del prodotto . Tuttavia non si tratta di una scelta totalmente arbitraria , ma vincolata a certi parametri oggettivi: egli potrà scegliere la **sostituzione** solo quando la riparazione :

- (1) è oggettivamente impossibile , o
- (2) se la riparazione è un rimedio sproporzionato in quanto eccessivamente oneroso per il venditore tenendo conto (i) del valore del prodotto, (ii) dell' entità della difformità, (iii) degli inconvenienti dati al consumatore .

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

Si noti che Il venditore sopporta tutti i costi dell' eventuale sostituzione , nonché tutti i costi " *indispensabili* per rendere conformi i beni " (art. 130 n.6 , del Codice del Consumo) , compresi i costi di trasporto dei prodotti , mano d' opera , materiali. Poiché i costi a carico del venditore sono solo quelli " *indispensabili* " , si potrebbe ragionevolmente ritenere che il c.d. " diritto di chiamata " per le riparazioni a domicilio o per l' apprensione dei prodotti da riparare presso il domicilio del consumatore possa essere richiesto solo ed esclusivamente in quei casi particolari – difficilmente ipotizzabili nel caso dei prodotti di Vostro interesse - in cui la chiamata non risulti indispensabile ai fini della riparazione ,

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

Scelta n. 2 : condizionata

Il consumatore potrà invece fare ricorso a questa seconda “ accoppiata “ di rimedi , solo se i primi due sono :

- (1) materialmente impossibili , o
- (2) se 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 .

Scelta n. 3 : LIBERA

Nel caso in cui il consumatore propenda per la risoluzione del contratto o per la riduzione del prezzo , la scelta tra l' uno e l' altro dei due rimedi è rimessa alla sua insindacabile scelta , senza che sussista condizione alcuna , fatto *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 . (art. 130 n. 10)

- Altri rimedi disponibili

Ai sensi dell' art. 130 n. 9 , 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 “ .

QUALI SONO I 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. ¹ . 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 .²

Data d' acquisto : Si pone il problema di come dimostrare la data dell' acquisto : si ritiene attraverso lo scontrino fiscale (sul quale peraltro non appare l' indicazione esatta del modello e marca del prodotto) accompagnato dalla dichiarazione dell' acquirente stesso .

COSA DEVE PROVARE IL CONSUMATORE ?

Come noto , vige nel nostro ordinamento il principio per cui sta a chi vuol far valere un suo diritto fornirne la prova (art. 2697 cc.) . Pertanto , tale regola di base imporrebbe che il consumatore che denunci un difetto di conformità del prodotto garantito ne debba fornire la prova . Tuttavia , limitatamente ai primi 6 mesi dal momento della consegna del prodotto , la normativa in esame apporta a tale principio una importante deroga , stabilendo che : " *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*

¹ In effetti la D. 99/44/CE stabiliva all' art. 5.2. , che " Gli Stati Membri possono stabilire un periodo di decadenza di due mesi dalla data in cui il consumatore ha constatato il difetto di conformità " . L' Italia si è avvalsa , appunto , di tale facoltà.

² Lo scopo di quest' ultimo termine , è quello di permettere al consumatore di agire in relazione ai difetti di conformità scoperti nel 24° mese .

la natura del bene o con la natura del difetto di conformità " (così , ad esempio , se in un telefono cellulare vengono trovate tracce di acqua di mare , si deve ritenere che il prodotto non fosse originariamente difettoso , e pertanto nessuna inversione dell' onere della prova può essere opposta al venditore che rifiuti la garanzia.) . Superato il primo semestre , si ritorna alla regola generale , e starà quindi al consumatore provare il difetto di conformità .

E NEL CASO DI PRODOTTI USATI ?

Nel caso di prodotti di seconda mano , è comunque dovuta una garanzia , ma " *Le parti possono limitare la durata della responsabilità ad un periodo di tempo in ogni caso non inferiore ad un anno* " .

CHI RISPONDE DELLA GARANZIA LEGALE ?

Risponde della garanzia 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* " .

E POSSIBILE UNA GARANZIA CONVENZIONALE CONCORDATA TRA VENDITORE E CONSUMATORE , DIVERSA DA QUELLA LEGALE ?

Il venditore o il produttore possono offrire in AGGIUNTA (ma NON in sostituzione) rispetto alla garanzia legale , una garanzia di carattere privato definita " convenzionale " . Si tratta , per intenderci , della garanzia i cui estremi sono riportati nel' apposito " Certificato di Garanzia " che corredata ogni prodotto . La garanzia convenzionale , ai sensi di legge , 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* " : ciò comporta che la garanzia convenzionale può in ipotesi 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

III-Riportare in modo chiaro ed intelligibile tutti gli elementi essenziali della garanzia convenzionale (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 al rendere il testo della garanzia disponibile anche

solo in rete , purché il testo stesso sia scaricabile e stampabile sì dae divenire si comunque riprodotto su “ supporto duraturo “ .

NULLITA' DI DEROGHE E RINUNCE

Tutti i diritti di cui trattasi NON sono preventivamente rinunciabili da parte del consumatore ;
Va però aggiunto che la nullità delle relative rinunce non può essere fatta valere dal venditore (ma solo dal consumatore , o può essere rilevata d' ufficio dal giudice) . Inoltre , dopo la denuncia del difetto di conformità , il consumator\le può liberamente disporre dei suoi diritti , rinunciandovi in tutto o in parte.

Avv. Maurizio Iorio