

Garantie de loi et garantie conventionnelle sur les produits vendus aux consommateurs
--

Maitre Maurizio Iorio

Avec ce texte dédié à la garantie, se conclue la « trilogie » de trois articles relative aux principales responsabilités qui pèsent sur qui produit et / ou commercialise des produits non alimentaires ; trilogie commencée sur le numéro d'octobre 2012 de Market Place (« Produits non sûrs et obligation de retrait / rappel du marché ») et continuée sur le numéro de décembre (« Responsabilités pour dommages causés par des produits défectueux »). Dans ce numéro, nous analyserons les principaux droits reconnus aux consommateurs en cas d'achat de produits qui résultent non-conformes contrairement à ce que prévoit le contrat de vente ou, du moins, à ce qui était garanti.

Dans le numéro d'octobre 2012 de cette revue, je faisais un exemple pratique pour illustrer les trois principales responsabilités du producteur / du vendeur envers les consommateurs finaux, en imaginant le cas de Mr. Martin qui achète un fouet électrique à immersion et se trouve face à une de ces trois situations :

- a) Le fouet fonctionne à intermittence.
- b) Le fouet se surchauffe de manière anormale quand il est utilisé même pour un bref laps de temps.
- c) Le fouet produit une flamme pendant l'utilisation et brûle la main de Mr. Martin.

Alors que les cas (b) et (c) se réfèrent, respectivement, aux produits non « sûrs » (thème abordé dans mon article publié dans le numéro d'octobre 2012 de Market Place) et aux produits « dangereux » (thème développé dans mon article publié sur le numéro suivant de décembre 2012), le cas (a) –où le fouet ne fonctionne pas correctement- se rapporte à la garantie face à la non-conformité du produit et sera abordée dans l'article présent. Qui est intéressé à « reconstituer » l'entière « trilogie » peut télécharger le pdf des deux autres articles sur mon site internet www.avvocatoiorio.it (où ces derniers sont disponibles en anglais et en français), à partir du menu « Articles et publications ».

LES DEUX GARANTIES

Commençons par dire qu'il existe deux types de garantie : une *garantie légale*, régie par le Code de la Consommation et concernant uniquement les consommateurs non professionnels ; et une *garantie dite conventionnelle* car réglementée essentiellement par les accords entre les parties.

A QUELS PRODUITS SE RÉFÈRE LA GARANTIE LÉGALE ?

Sont concernés uniquement (i) **les biens de consommation** fournis à (ii) **un consommateur** dans le cadre (iii) d'un **contrat de vente et de tous les contrats**

assimilés à celle-ci « *car étant quoi qu'il en soit finalisés à la fourniture de biens de consommation à fabriquer ou produire...* ».

- Par « **bien de consommation** » s'entend « *...tout bien destiné normalement à l'utilisation ou à la consommation privée* », à exception des biens vendus suite à une exécution forcée ou sur ordre des autorités et des toutes les fournitures d'eau, de gaz dans le cadre d'un contrat de fourniture à un usager (donc : sont couvertes par la loi, par exemple, les ventes de bouteilles de gaz ou d'eau minérale à un consommateur ; tandis qu'est exclue l'ainsi-dite « utilisation », c'est-à-dire la fourniture à un usager d'eau potable, énergie électrique et gaz).
- Par « **consommateur** » s'entend toute personne physique qui, dans les contrats ci-dessus mentionnés, « *...agit pour des buts étrangers à l'activité entrepreneuriale ou professionnelle éventuellement menée* ».

Gardons à l'esprit que le produit est considéré « de consommation » essentiellement selon que l'achat soit réalisé par un consommateur final et non par un « professionnel », et non sur la base de ses caractéristiques intrinsèques. Cela fait surgir de nombreux problèmes et incertitudes quant à la détermination de l'applicabilité ou non de la législation dans le cas d'achats de la part de sujets qui pourraient agir aussi bien comme « consommateurs » que comme « professionnels » (par exemple un avocat qui installe un implant solaire thermique dans un bâtiment utilisé comme bureau / habitation), et ceci surtout dans le cas de produits dont la nature ne suffit pas à indiquer la qualité de qui a effectué l'achat, car étant des « choses » qui peuvent être utilisées pour un but « professionnel » ou non. Nous retenons qu'à ce sujet le document fiscal pourra indiquer la nature de la transaction (ticket de caisse = « consommateur » ; facture = « professionnel »).

- Par **contrats « équivalents » au contrat de vente** s'entend, comme nous l'avons évoqué ci-dessus, les « *...contrats d'échange et d'administration, ainsi que ceux d'adjudication, d'œuvre et de tout autre contrat dont la finalité est la fourniture de biens de consommation à fabriquer ou produire* ». En d'autres termes, est couverte par la garantie légale au consommateur non seulement, par exemple, la chaudière domestique vendue et remplacée à un consommateur par un artisan-installateur dans le cadre d'un contrat d'œuvre, mais également celle incorporée dans un système de chauffage mis en place par une société d'installation dans le cadre d'un contrat d'adjudication à un consommateur non professionnel. De la même manière, toute autre prestation de biens ou services dont la finalité est la fourniture d'un bien de consommation rentre dans la prévision de la législation analysée.

LES PIÈCES DE RECHANGE SONT-ELLES COUVERTES PAR LA GARANTIE LÉGALE ?

A cette question se pose un double problème lié aux composants incorporés / remplacés dans un produit durant la réparation de celui-ci (par exemple : réparation d'un système de fourniture d'eau potable et chauffage : remplacement d'une pompe). Il est préférable distinguer deux cas :

a) Premier cas : composants – pièces de rechange incorporés / remplacés *lors d'une réparation sous garantie légale conformément à la législation analysée*. Dans ce cas, l'incorporation des composants n'a pas la finalité d'une (nouvelle) fourniture d'un bien, couverte par une nouvelle garantie distincte, mais à l'exercice d'une activité de réparation sur des biens déjà fournis par le passé. Par conséquent, les pièces-composants remplacées ne profitent pas d'une période distincte de garantie de 24 mois mais ont comme référence elles aussi le contrat d'achat original dans lequel elles ont été incorporées.

b) Second cas : composants – pièces de rechanges incorporés / remplacés lors d'une intervention se déroulant *hors de la période de garantie* : dans ce cas, la « pièce » remplacée sera sujette à la garantie légale de 24 mois examinée.

EN QUOI CONSISTE LA NON-CONFORMITÉ COUVERTE PAR LA GARANTIE ?

L'objet de la garantie est la conformité des produits, au moment de la livraison (même si la non-conformité se manifeste successivement), tel que le prévoit le contrat de vente. Pour cela, les produits sont considérés conformes à ce contrat si ils correspondent :

- à la description fournie / qualité promise par le vendeur selon l'échantillon ou modèle de celui-ci présenté au consommateur, et / ou
- aux utilisations particulières requises par le consommateur et communiquées au vendeur, et / ou
- pour toutes les applications pour lesquelles sont normalement utilisés les produits du même genre, et / ou
- à la nature du produit, au prix payé, aux déclarations publiques faites par le vendeur / producteur ou son représentant.

Ce qui est exposé ci-dessus se traduit, entre autre, par la nécessité d'une attention particulière, aussi bien par le vendeur que par le producteur, au contenu des messages publicitaires, des catalogues et, plus généralement, aux déclarations concernant les produits destinés au public : tous ces éléments, si ils se révèlent inexacts, pourraient faire penser que le produit est non-conforme à ce qui a été concordé. Et ceci indépendamment de phrases sans valeur du genre « *Les descriptions des produits et tout ce qui est contenu dans le présent catalogue a valeur exclusivement indicative : les produits peuvent varier par formes et caractéristiques à tout moment* », reportées en annexe ou sur la dernière pages des catalogues et / ou dépliants illustratifs.

Le vendeur n'est cependant pas lié à ces déclarations publiques si il démontre (i) qu'il n'était, ni ne pouvait en être raisonnablement à connaissance, ou (ii) que la déclaration a été corrigée avant le moment de signature du contrat, o (iii) que la décision d'acheter le bien n'a pu être influencée par la déclaration.

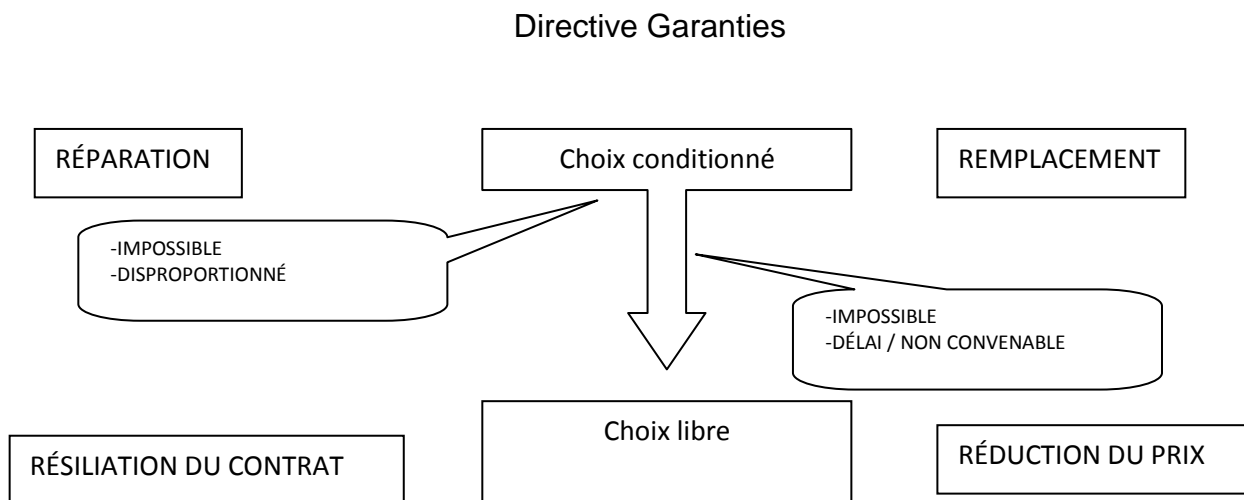
Enfin, la garantie subsiste également dans le cas où le produit résulte non-conforme au contrat de vente ou tout autre contrat équivalent pour cause (i) d'installation incorrecte de la part du vendeur ou (ii) d'installation incorrecte par le consommateur suite à un manque

de clarté dans les instructions d'installation, à condition qu'il s'agisse d'un produit dont l'installation doit être effectuée par le consommateur.

QUELLES SONT CONCRÈTEMENT LES SOLUTIONS PRÉVUES DANS LE CAS DE GARANTIE LÉGALE ?

Il existe 4 solutions prévues, subdivisées en deux paires alternatives (aussi bien à leur intérieur qu'entre elles, entre paire et paire, comme nous le verrons d'ici peu) ; celles-ci sont conçues de manière à tout de même donner au vendeur, à certaines conditions (qualité et temps), la possibilité d'offrir exclusivement la réparation du produit (quand naturellement celle-ci est possible) : en effet, si la réparation est effectuée correctement et dans un délai « acceptable », celle-ci empêche le consommateur de recourir aux trois autres solutions.

Le tout comme illustré dans le schéma suivant :



- Deux premières solutions : (i) Remplacement ou (ii) Réparation :

Choix n°1 : conditionné

Avant tout, au consommateur est donné la possibilité de choisir entre le remplacement ou la réparation du produit. Cependant, il ne s'agit pas d'un choix totalement arbitraire, mais lié à certains paramètres objectifs : ce dernier pourra choisir le **remplacement** uniquement quand la réparation :

- (1) est objectivement impossible, ou

(2) si la réparation est une solution disproportionnée car excessivement onéreuse pour le vendeur en tenant compte (i) de la valeur du produit, (ii) de la nature du défaut, (iii) des inconvénients causés au consommateur.

Et vice-versa. Dans le sens où le consommateur ne pourra demander la **réparation** uniquement quand le remplacement est impossible ou disproportionné pour les raisons citées ci-dessus.

A noter que le vendeur soutient tous les coûts de l'éventuel remplacement, ainsi que tous les coûts « *indispensables* à la mise en conformité des biens » (art. 130 n°6 du Code de la Consommation), y compris les frais de transport des produits, main d'œuvre, matériaux. Puisque les frais à charge du vendeur sont uniquement ceux « *indispensables* », nous pourrions raisonnablement penser que les ainsi-dits « frais de sortie » pour les réparations à domicile ou pour l'appréhension des produits à réparer au domicile du consommateur peuvent être demandés seulement et exclusivement dans ces cas particuliers – difficilement envisageables dans le cas de produits de votre intérêt – où la sortie ne résulte pas indispensable pour la réparation,

- Deux solutions suivantes : (iii) Résiliation du contrat ou (iv) Réduction du prix :

Choix n°2 : conditionné

Le consommateur pourra au contraire avoir recours à cette deuxième « paire » de solutions, uniquement si les deux premières sont :

(1) matériellement impossible, ou

(2) si le vendeur n'a pas procédé à la réparation ou au remplacement ou si, ayant déjà eu recours à l'une de ces solutions, celle-ci a causé d'importants inconvénients au consommateur.

Choix n°3 : LIBRE

Dans le cas où le consommateur est enclin à la résiliation du contrat ou à la réduction du prix, le choix entre l'une ou l'autre solution est laissé à son libre choix, sans qu'il ne subsiste aucune contrainte, à *exception du cas de « défaut de non-conformité de faible nature »*, qui « ...ne donne pas droit à la résiliation du contrat » mais seulement à une réduction de prix. (art. 130 n°10)

- Autres solutions disponibles

Dans le cadre de l'article 130 n°9, le vendeur, après la dénonciation du défaut de conformité, peut également offrir au consommateur « toute autre solution disponible », différente des 4 prévues expressément par la loi examinées plus haut prévues (exemple : offre de remplacer gratuitement le compresseur d'un climatiseur « défectueux », et de garantir le composant pour une période de 5 ans) : il sera bien entendu de la faculté du consommateur d'accepter ou de rejeter cette solution « alternative ».

QUELS SONT LES DÉLAIS POUR FAIRE VALOIR LA GARANTIE LÉGALE ?

Trois types de délais sont prévus :

- **Prescription biennale** : la non-conformité doit se manifester dans les 2 années à partir de la réception du produit.
- **Déchéance de 2 mois** (pour le droit) : le consommateur doit faire sa réclamation au vendeur dans les 2 mois qui suivent la découverte de la non-conformité¹. Toutefois, il faut noter que « *La dénonciation n'est pas nécessaire si le vendeur a reconnu l'existence du défaut ou l'a occulté* ».
- **Déchéance de 26 mois** (pour l'action) : de plus, le consommateur doit agir légalement (si nécessaire) contre le vendeur dans les 26 mois suivants la délivrance du produit².

Date d'achat : se pose alors le problème de comment démontrer la date d'achat : grâce au ticket de caisse (sur lequel entre autre n'apparaît pas l'indication exact du modèle et marque du produit) accompagné de la déclaration de l'acheteur.

QUE DOIT PROUVER LE CONSOMMATEUR ?

Comme nous le savons, dans notre système vaut le principe pour lequel il est du ressort de qui veut faire valoir ses droits à fournir les preuves (art. 2697 Code Civil). Pour cela, cette règle primaire imposerait au consommateur qui dénoncerait un défaut de conformité du produit garanti d'en fournir la preuve. Cependant, dans les 6 premiers mois à partir de la délivrance du produit, la législation examinée apporte à ce principe une importante dérogation, en établissant que : « *Sauf preuve contraire, il est supposé que les défauts de conformité qui se manifestent dans les 6 premiers mois suivants la réception du produit existaient déjà à cette date, à moins que cette hypothèse ne soit incompatible avec la nature du bien ou avec la nature du défaut de conformité* » (ainsi, par exemple, si dans un téléphone portable sont trouvés des traces d'eau de mer, il faut retenir que le produit n'était pas originellement défectueux, et par conséquent aucun reversement de la charge de preuve peut être opposée au vendeur qui refuse la garantie). Une fois le premier semestre passé, on retourne à la règle générale, et ce sera donc au consommateur à prouver le défaut de conformité.

¹ En effet, la Directive 99/44/CE établit à l'art. 5.5 que « Les États membres peuvent prévoir que le consommateur, pour bénéficier de ses droits, doit informer le vendeur du défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle il l'a constaté. » L'Italie s'est, justement, prévaluée de cette faculté.

² Le but de ce dernier délai est de permettre au consommateur d'agir en relation aux défauts de conformité découverts lors du 24^{ème} mois.

ET DANS LE CAS DE PRODUITS D'OCCASION ?

Dans le cas des produits d'occasion, il existe quand même une garantie, mais « *Les parties peuvent limiter la durée de responsabilité à une période de temps dans tous les cas non inférieure à un an* ».

QUI RÉPOND DE LA GARANTIE LÉGALE ?

C'est le vendeur qui répond de la garantie.

Ce dernier a néanmoins le droit de se retourner (« *dans un délai d'un an à partir de l'exécution de la prestation* ») contre son fournisseur ou un précédent intermédiaire de la chaîne de commercialisation (à condition que le défaut de conformité soit imputable à l'un de ces sujets), pour obtenir « *la réintégration de la somme payée* ».

EXISTE-T-IL LA POSSIBILITÉ D'UNE GARANTIE CONVENTIONNELLE CONCORDÉE ENTRE LE VENDEUR ET LE CONSOMMATEUR, DIFFÉRENTE DE LA GARANTIE LÉGALE ?

Le vendeur ou le producteur peuvent offrir en AJOUT (mais NON en substitution) à la garantie légale, une garantie de caractère privé définie « conventionnelle ». Pour faire simple, il s'agit de la garantie dont les détails sont reportés dans le relatif « Certificat de Garantie » qui accompagne chaque produit. Selon la loi, la garantie conventionnelle doit toutefois :

- I. Reporter « *...la spécification que le consommateur est titulaire des droits prévus par le paragraphe présent et que la garantie en elle-même laisse ces droits inviolables* » : ceci comporte que la garantie conventionnelle peut en hypothèse être moins avantageuse de celle légale, mais le consommateur doit toujours être libre de choisir de se servir, si il le préfère, de cette dernière et non de la conventionnelle
- II. Ne pas comporter de coûts supplémentaires à charge du consommateur
- III. Reporter de manière claire et intelligible tous les éléments essentiels de la garantie conventionnelle (entre autre : objet, durée, extension territoriale, ainsi que le nom de la personne ou société et domicile ou siège de qui offre cette garantie)
- IV. Être disponible, sur demande du consommateur, « *...par écrit ou sur tout autre support durable accessible à ce dernier* ». Ce qui n'empêche pas de rendre le texte de la garantie également disponible uniquement sur internet, tant que le dit-texte soit téléchargeable et imprimable ou pouvant être reproduit sur tout support durable.

INVALIDITÉ DES DÉROGATIONS ET RENONCIATIONS

Le consommateur ne peut pas renoncer préalablement aux droits qui ont été traités. Il faut cependant ajouter que l'invalidité des renonciations relatives ne peut être invoquée par le vendeur (mais seulement par le consommateur, ou peut être relevé d'office par le juge).

De plus, après la dénonciation du défaut de conformité, le consommateur peut librement disposer de ses droits, en y renonçant entièrement ou partiellement.

Maître Maurizio Iorio

GARANZIA DI LEGGE E GARANZIA CONVENZIONALE SUI PRODOTTI

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/RICHIAMO DAL MERCATO") E PROSEGUITA SUL NUMERO DI DICEMBRE ("RESPONSABILITÀ PER DANNO DA PRODOTTI DIFETTOSI"). IN QUESTO NUMERO, ESAMINIAMO 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.



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. Ulteriori approfondimenti sul sito: www.andec.it. Mentre sulla Web page di Maurizio Iorio (www.avvocatoiorio.it) si trova la rubrica tradotta anche in inglese e francese.

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) e 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, e 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 a un utente (quindi: sono coperte dalla legge, ad es., le vendite a un consumatore di bombole di gas o di bottiglie di acqua minerale, mentre sono escluse le c.d. "utenze", ossia le forniture in somministrazione a un utente di acqua potabile, energia

"Vi è la necessità di una particolare attenzione al contenuto dei messaggi pubblicitari, dei cataloghi e delle dichiarazioni concernenti i prodotti destinate al pubblico: questi elementi, se inesatti, potrebbero propendere per far ritenere il prodotto non conforme a quanto pattuito".

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 e 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 a 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, l'incorporazione dei componenti non è finalizzata a una (nuova) fornitura di un bene, coperta da una separata, nuova garanzia, ma all'esercizio dell'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 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. 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 sia 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, nè 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 sia 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 e in un termine "congruo", questa preclude al consumatore la possibilità di richiedere gli altri tre rimedi.

Il tutto come da schema in alto:

- 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 obbiettivi: 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 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 a 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 conformità¹. 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 prodotto². 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 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 a un periodo di tempo in ogni caso non inferiore a 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 a 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 nell'apposito "Certificato di Garanzia" che correda ogni prodotto. La garanzia convenzionale, ai sensi di legge, deve tuttavia: (1) 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; (2) non comportare costi supplementari a carico del consumatore; (3) 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).

(4) 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 si dare divenire si comunque riprodotto su "supporto duraturo".

NULLITÀ 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 consumatore può liberamente disporre dei suoi diritti, rinunciandovi in tutto o in parte.

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.