

## LE GARANZIE DEI PRODOTTI

Il Codice del Consumo disciplina la **garanzia legale** del venditore sui beni di consumo. A questa garanzia si affianca (senza sostituirla) la **garanzia convenzionale** (o commerciale) del produttore, regolata da un apposito contratto (normalmente incluso nella confezione del bene acquistato).

**GARANZIA LEGALE** > La garanzia prevista dalla legge riguarda la vendita dei beni di consumo effettuata nell'ambito di un'attività professionale o imprenditoriale al consumatore. Il consumatore ha diritto a ricevere dal venditore un **bene conforme al contratto, nonché alle qualità e ai requisiti promessi dal venditore**. In caso di vizi del bene, di produzione o di conformità, che esisteva già al momento della consegna o che si manifesti anche in seguito, il consumatore acquirente ha titolo per rivolgersi direttamente al venditore per ottenere uno dei rimedi previsti dalla legge.

La responsabilità del venditore opera per un periodo di **2 anni dal momento dell'acquisto, o meglio della avvenuta consegna**. Il consumatore ha l'onere di comunicare al venditore l'esistenza del vizio o del difetto di conformità del bene entro **2 mesi dalla data della sua scoperta**. La comunicazione non è necessaria solo se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o l'ha nascosto. Di fatto, quindi, la garanzia opera per 26 mesi dalla data di acquisto.

La garanzia prevede che **il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene** mediante, a sua scelta, **riparazione o sostituzione con un bene analogo**, ovvero, nel caso in cui non sia possibile, ad una **riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto**.

La scelta tuttavia non è consentita se il rimedio richiesto è oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro (ad esempio, il rimedio è impossibile se si chiede la riparazione del bene ma non esistono più i pezzi di ricambio per quel bene; è eccessivamente oneroso se si sceglie la sostituzione del bene difettoso con uno nuovo quando invece basterebbe un minimo intervento per restituire conformità al bene).

**Le riparazioni o sostituzioni** devono essere effettuate **in un congruo termine di tempo e non devono arrecare inconvenienti al consumatore**. Nel caso in cui il rimedio scelto dal consumatore non sia realizzato in un tempo ragionevole, il consumatore ha diritto a richiedere, ancora una volta a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo oppure la risoluzione del contratto. Inoltre, il consumatore che chiede la riparazione o la sostituzione del bene non è tenuto a sostenere alcuna spesa, né per spedizioni, né per materiali, né per mano d'opera.

E' di fondamentale importanza richiedere e conservare lo **scontrino fiscale** che attesta luogo e data di acquisto, in modo da poterlo mostrare al venditore in caso di contestazioni. E' importante sapere che **è il venditore che deve farsi carico di offrire la soluzione al consumatore**, non invece il produttore. Ciò significa che ci si può tranquillamente rivolgere al negozio presso il quale il bene è stato acquistato e pretendere che il venditore si occupi con la massima attenzione del problema; è a lui, infatti, che spetta accogliere il bene in restituzione ed attivarsi nei modi opportuni, salvo poi rivalersi sul produttore.

**GARANZIA CONVENZIONALE** > La garanzia convenzionale, **ulteriore** a quella prevista dalla legge, vincola chi la offre secondo le modalità contenute nella garanzia stessa o nella relativa pubblicità. Tale garanzia, oltre a non poter in nessun caso limitare i diritti riconosciuti al consumatore dalla garanzia legale, deve indicare in modo chiaro e comprensibile l'oggetto della garanzia e gli elementi necessari per farla valere (ad esempio, durata, estensione territoriale, riferimenti completi - nome, ditta, sede - chi la offre).

Il consumatore può chiedere che la garanzia sia disponibile per iscritto o su altro supporto duraturo. La garanzia deve essere redatta in lingua italiana e disponibile con caratteri evidenti non meno di quelli utilizzati per eventuali altre lingue.

**GARANZIA DEI BENI USATI** > La disciplina delle garanzie si applica anche ai **beni usati**, qualora la vendita avvenga tra un venditore professionista (ad esempio, un autosalone) e un consumatore. Nel caso di beni usati il termine della garanzia è sempre di **2 anni dalla consegna del bene**; tuttavia, al momento dell'acquisto, le parti possono stabilire che la durata della garanzia sia **limitata ad 1 anno**. Se nulla del genere viene pattuito, allora la garanzia si considera valida per 2 anni.

**IRRINUNCIABILITA' DELLA GARANZIA** > La garanzia è **irrinunciabile** e non può essere limitata qualitativamente o quantitativamente (salva ovviamente l'eventuale limitazione della durata nel caso di beni usati). **Il Codice del Consumo stabilisce che ogni clausola contrattuale che limita i diritti del consumatore riconosciuti dalla legge è da considerarsi nulla.**

**A CHI RIVOLGERSI** > In caso di mancato riconoscimento dei vostri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali dell'Associazione Noi Vittime Del Consumo (consultabili dal sito [www.associazionenoivittimedelconsumo.it](http://www.associazionenoivittimedelconsumo.it)), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.