Consulenza ed assistenza
per i consumatori
in Europa

ECC-Net

Centro Europeo Consumatori Italia

LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

COFINANZIATO DA:

Ministero dello Sviluppo Economico

AUTONOME PROVINZ BOZEN SÜDTIROL
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE
PROVINZIA AUTONOMA DE BULSAN SÜDTIROL

Unione Europea

Acquistare beni e servizi da venditori che operano nell'UE significa beneficiare di una serie di diritti tra cui il diritto del consumatore a ricevere un bene (o servizio) conforme al contratto di vendita e il diritto di ottenere il ripristino della conformità qualora il bene ne difetti. Tali diritti rappresentano il fulcro della normativa sulla garanzia legale che, per rispondere alle molteplici sfide poste da un'economia sempre più tecnologica, a partire da gennaio 2022 amplia il proprio ambito di applicazione ai beni con contenuti digitali. Le nuove norme, introdotte dalla Direttiva (UE) 2019/771, garantiscono una maggiore certezza giuridica nel Mercato Unico perché applicate in maniera uniforme in ogni Stato membro; in Italia, sono state trasposte negli artt. 128 -135septies del Codice del Consumo.

CRITERI DI CONFORMITÀ

La legge sulla garanzia legale di conformità, che si applica anche all'acquisto di animali vivi e ai beni che devono ancora essere prodotti o fabbricati, anche secondo le specifiche del consumatore, stabilisce una serie di requisiti, soggettivi ed oggettivi, ovvero degli elementi indicatori di conformità. Il bene, pertanto, si ritiene conforme se:

- possiede le stesse caratteristiche qualitative, quantitative e funzionali indicate nel contratto d'acquisto;
- è idoneo all'uso voluto dal consumatore e dichiarato al venditore all'atto dell'acquisto e da questi accettato;
- è provvisto degli accessori, delle istruzioni per l'installazione e degli aggiornamenti in caso di beni con elementi digitali, se previsti dal contratto o che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi;
- è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- possiede le caratteristiche qualitative, quantitative e funzionali ordinariamente presenti in un bene dello stesso tipo;
- ha le stesse caratteristiche funzionali e qualitative del bene

pubblicizzate dal venditore, anche attraverso un campione o modello e descritte sull'etichetta.

Se l'installazione fa parte del contratto di vendita ed è stata eseguita dal venditore o sotto la sua responsabilità, l'eventuale difetto dovuto all'errata installazione è considerato difetto di conformità del bene. Analoga conseguenza deriva nel caso in cui l'installazione sia effettuata dal consumatore qualora il difetto dipenda da carenze nelle istruzioni fornite dal venditore.

RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE E DIRITTI DEL CONSUMATORE

In caso di difetto di conformità, ivi compresa l'ipotesi in cui l'uso del bene sia impedito o limitato in conseguenza della violazione dei diritti di un terzo, come il diritto di proprietà intellettuale, è sempre obbligo del venditore provvedere al ripristino della conformità mediante una serie di rimedi che vengono esperiti secondo una determinata gerarchia.

Il consumatore ha diritto a scegliere tra:

- **riparazione** e **sostituzione** che devono avere luogo gratuitamente, entro un periodo di tempo ragionevole e senza causare inconvenienti al consumatore. La gratuità dei rimedi implica che il venditore provveda alle spese di restituzione del bene difettoso e, nel caso di bene installato, alle spese di rimozione e all'installazione del bene riparato o sostituito. Il rimedio prescelto dal consumatore non deve essere impossibile o imporre al venditore costi sproporzionati rispetto al rimedio alternativo e, se entrambi i rimedi sono impossibili o eccessivamente onerosi rispetto al valore del bene o all'entità del difetto, il venditore ne può rifiutare l'esecuzione.

Qualora il venditore non provveda alla riparazione o sostituzione, non vi provveda entro un termine ragionevole causando inconvenienti al consumatore oppure il tentativo di ripristino della conformità non sia stato risolutivo o il difetto è grave, il consumatore ha diritto alla:

- **riduzione del prezzo** proporzionale alla diminuzione del va-

lore del bene ricevuto dal consumatore rispetto a quello del bene conforme nel caso di difetto di lieve entità

- **risoluzione del contratto** e rimborso del prezzo pagato previa richiesta espressa del consumatore e restituzione del bene a spese del venditore.

Un ulteriore diritto riconosciuto al consumatore è quello di rifiutare il pagamento di qualsiasi parte del prezzo finché il venditore non abbia adempiuto al ripristino della conformità e di restituire tutti i beni risolvendo integralmente il contratto di acquisto laddove il difetto di conformità riguardi solo alcuni beni.

I BENI CON ELEMENTI DIGITALI

L'estensione dell'ambito di applicazione nelle norme sulla garanzia legale ai **beni con elementi digitali** rappresenta la novità più importante introdotta dalla direttiva europea (UE) 2019/771. Con tale termine si intendono quei beni che per funzionare necessitano di contenuti o servizi digitali quali sistemi operativi, applicazioni e qualsiasi altro software, preinstallati al momento della conclusione del contratto di vendita o installati in un momento successivo a condizione che sia previsto dal contratto. In questi casi, si parlerà di bene non conforme quando la mancanza del contenuto digitale o del servizio digitale impedisce che il bene svolga le proprie funzioni a nulla rilevando che il contenuto o il servizio digitale debba essere fornito dal venditore stesso o da un terzo. La non conformità si estende, inoltre, anche al caso in cui sia ragionevole presumere che il bene fosse provvisto di un determinato contenuto o servizio digitale perché abitualmente compreso in un bene dello stesso tipo o perché pubblicizzato come tale. Rientra, inoltre, nel concetto di non conformità il mancato rilascio degli aggiornamenti, se previsto nel contratto o di cui è ragionevole attendersi la disponibilità in ragione della natura del bene o del contenuto digitale. Spetta al venditore informare il consumatore sulla disponibilità degli aggiornamenti per tutto l'arco temporale in cui la fornitura è contrattualmente prevista, sul termine entro il quale l'aggiornamento deve essere effettuato, sulle modalità con cui deve avvenire l'installazione e sulle conseguenze

che la mancata installazione può comportare. Il venditore non sarà, pertanto, responsabile del difetto che si manifesti esclusivamente a causa della mancata installazione dell'aggiornamento a condizione che abbia adempiuto correttamente agli obblighi informativi previsti. La validità della garanzia legale di conformità dei beni con elementi digitali è di due anni che decorrono dalla consegna; tuttavia se il contratto di vendita prevede la fornitura continuativa del contenuto o del servizio digitale per un periodo superiore, il venditore sarà responsabile di qualsiasi difetto di conformità del contenuto o del servizio digitale che si verifica o manifesta nell'arco temporale in cui la fornitura deve essere eseguita.

TERMINI E DURATA DELLA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

I diritti riconosciuti al consumatore in caso di difetto di conformità del bene acquistato hanno una durata limitata nel tempo, nel senso che il venditore è responsabile per qualsiasi difetto esistente al momento della consegna o che si manifesti nell'arco dei due anni dalla stessa. Tale periodo di garanzia opera anche per i beni usati relativamente ai difetti non compatibili con il normale stato di usura; tuttavia la validità della garanzia può essere ridotta ad un termine non inferiore ad un anno su accordo preventivo delle parti. Per i beni con elementi digitali la garanzia può essere superiore ai due anni e coprire l'intero periodo di fornitura del contenuto o del servizio digitale fissato nel contratto di vendita.

Il termine per esercitare un'eventuale azione legale qualora il venditore dovesse indebitamente sottrarsi alla proprie responsabilità, è di ventisei mesi. Tali termini restano invariati anche nel caso in cui il bene venga sostituito o vengano sostituite alcune parti in sede di riparazione. È importante, tuttavia, tener presente che se la riparazione viene effettuata oltre il termine della garanzia legale, il pezzo sostituito verrà garantito per 24 mesi a decorrere dalla data di consegna o installazione.

Un ulteriore elemento di novità è l'estensione del periodo in cui opera l'inversione dell'onere della prova: i difetti di conformità che si manifestano entro i primi dodici mesi dalla consegna si presume esistessero già al momento della stessa. Il consumatore, pertanto, non dovrà fornire nessuna prova mentre sarà onere del venditore dimostrare il contrario.

LA GARANZIA CONVENZIONALE

L'art. 135 quinquies del Codice del Consumo disciplina la garanzia convenzionale; si tratta di un impegno ulteriore e volontario del venditore, del produttore o di un altro soggetto terzo che va ad aggiungersi alla garanzia legale di conformità. In forza di questa garanzia il consumatore può vedersi riconosciuti diritti ulteriori rispetto a quelli riconosciuti dalla garanzia legale come, ad esempio, la riparazione gratuita per una durata più ampia, ovvero dei servizi accessori come la consegna di un bene sostitutivo per il tempo necessario alla riparazione di quello risultato difettoso.

La dichiarazione di garanzia convenzionale, redatta in italiano ed espressa modo chiaro e comprensibile, è fornita al consumatore su supporto durevole al più tardi al momento della consegna dei beni e deve contenere obbligatoriamente il seguente contenuto:

- l'informazione sull'esistenza della garanzia legale di conformità e dei rimedi esperibili gratuitamente
- l'identificazione del soggetto che presta la garanzia convenzionale
- l'indicazione della procedura per attivare la garanzia convenzionale
- l'indicazione dei beni su cui si applica e delle condizioni di applicabilità della garanzia convenzionale

Il contenuto della garanzia convenzionale vincola chi la offre e può essere diffuso attraverso una dichiarazione di garanzia vera e propria o messaggi pubblicitari relativi al bene venduto; in caso di differenza tra la garanzia convenzionale e quella offerta in pubblicità, si applicano le condizioni stabilite in pubblicità se più vantaggiose e salvo che non siano state rettificate prima della conclusione del contratto.

Quando è il produttore ad offrire al consumatore una garanzia convenzionale concernente la durata di determinati beni, questi diviene direttamente responsabile per la riparazione o sostituzione del bene medesimo durante l'intero periodo della garanzia.

IRRINUNCIABILITÀ DELLA GARANZIA

I diritti riconosciuti al consumatore dalle norme sulla garanzia legale di conformità sono irrinunciabili; eventuali clausole contrattuali che escludono o limitano tali diritti sono da considerarsi nulle. È considerata, altresì, nulla la clausola che, riconoscendo come legge applicabile al contratto quella di uno Stato non appartenente all'UE, di fatto priva il consumatore delle tutele riconosciuta nell'UE in materia di conformità dei beni al contratto di vendita e dei rimedi esperibili in caso di difetto.

CONTATTI

Sede centrale di Roma
Tel. +39 06 44238090 - Fax +39 0644170285
info@ecc-netitalia.it
www.ecc-netitalia.it

Sede transfrontaliera di Bolzano
Tel. +39 0471 980939 - Fax +39 0471 980239
info@euroconsumatori.org
www.euroconsumatori.org

Questo opuscolo informativo è stato finanziato dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020).
Il contenuto di questo opuscolo rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute.

PROGETTO GESTITO DA:

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori APS
dal 1987

Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti