



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

Acquisti e garanzie

Cosa fare in caso di beni difettosi

Novembre 2023

GUIDE AI DIRITTI

Il presente volume è stato realizzato grazie alla collaborazione tra la Camera di commercio di Torino e il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università di Torino.

Tutti i diritti riservati. Vietata la riproduzione a terzi.

Coordinamento editoriale e grafico: Settore Regolazione del Mercato e Settore Comunicazione esterna e URP, Camera di commercio di Torino

Indice

Introduzione.....	4
Capitolo primo	
Casi in cui si applica la garanzia.....	6
1.1 I soggetti coinvolti: nozioni di consumatore e venditore	6
1.2 L'ambito di applicazione oggettivo	8
1.2.1 I beni interessati: cose mobili materiali e animali vivi.....	8
1.2.2 I contratti regolati	10
Capitolo secondo	
Il difetto di conformità.....	12
2.1 Quando il bene acquistato non è conforme	12
2.2 Esclusione del difetto di conformità	15
Capitolo terzo	
I rimedi	17
3.1 L'attivazione della garanzia e la prova del difetto di conformità	17
3.2 La responsabilità del venditore.....	18
3.3 I singoli rimedi.....	20
3.3.1 La riparazione o la sostituzione	20
3.3.2 Esiste sempre e comunque un diritto alla sostituzione?	22
3.3.3 La risoluzione del contratto e la riduzione del prezzo	23
3.4 I tempi per richiedere i rimedi	24
3.5 Inderogabilità dei diritti in tema di garanzia.....	25
3.6 Le garanzie convenzionali.....	26
Riferimenti normativi	28

Introduzione

Quante volte di fronte a un oggetto che si è rotto, per es. un elettrodomestico, abbiamo esclamato "Speriamo sia ancora in garanzia!", per poi andare a cercare lo scontrino in qualche cassetto.

Spesso siamo riusciti a risolvere il problema rivolgendoci al venditore, che si è occupato della riparazione del bene o della sua sostituzione.

Può essere capitato però anche di sentirsi dire dal venditore una frase come: "Noi non possiamo fare nulla, provi a rivolgerti al produttore o a cercare un centro di assistenza convenzionato".

Questa guida mira a chiarire:

- in quali **casì** è possibile attivare la garanzia che copre i difetti dei beni acquistati
- quali sono i **rimedi** cui si ha diritto, contro chi ed entro quando è possibile attivarli.

Per cominciare, un brevissimo inquadramento: la garanzia per difetto di conformità è stata introdotta nel nostro ordinamento nel 2002, in attuazione di una Direttiva europea, con il fine di sancire un'apposita tutela per l'acquirente-consumatore, considerato parte "debole" nei rapporti contrattuali con i venditori professionisti¹.

La disciplina così introdotta, infatti, prevede per il compratore rimedi speciali rispetto a quelli previsti dalle norme generali del Codice civile.

Il Codice civile (art. 1490 e seguenti) contiene norme che stabiliscono cosa succede se il bene acquistato presenta dei **vizi**, e cioè delle imperfezioni. Esso prevede un termine di otto giorni dalla scoperta dei vizi per denunciarli e un termine di un anno per agire in giudizio contro il venditore, al fine di ottenere la riduzione del prezzo o lo scioglimento del contratto. In base a questa disciplina, è in linea generale possibile per il venditore e per il compratore pattuire l'esclusione o la limitazione della garanzia.

Il **Codice del consumo** sostituisce alla disciplina dei vizi della cosa venduta quella relativa alla diversa e più ampia figura del **difetto di conformità**: il venditore ha l'obbligo di consegnare al compratore un bene **conforme** a quanto pattuito nel contratto. Come vedremo, i termini e l'inderogabilità della garanzia garantiscono al consumatore una tutela specifica, più intensa rispetto a quella prevista dal Codice civile.

Recentemente, le norme del Codice del consumo in tema di garanzia di conformità hanno subito delle modifiche², che hanno interessato, essenzialmente, l'indicazione dei beni - anche con elementi digitali - cui si applicano, il venir meno del termine di decadenza di due mesi per la denuncia del vizio da parte del consumatore e l'estensione del periodo entro il quale il vizio si presume preesistente alla vendita (passato da sei mesi a un anno).

¹ Il D.Lgs. n. 24 del 2002, in attuazione della Dir. 1999/44/CE, ha inizialmente inserito la disciplina della vendita dei beni di consumo all'interno del Codice civile (artt. 1519-bis e seguenti); tale disciplina è poi stata trasferita all'interno del Codice del consumo, D.Lgs. n. 206 del 2005, sotto il titolo "Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo" (artt. 128 e seguenti; v. Appendice normativa).

² Le modifiche sono state apportate, in attuazione della Dir. (UE) 2019/771, dal D.Lgs. n. 171 del 2021 e sono applicabili ai contratti conclusi a decorrere dal 1° gennaio 2022.

Le previsioni specificamente dedicate ai beni con elementi digitali, che costituiscono appunto una delle novità della riforma, saranno contrassegnate con il simbolo della lente di ingrandimento:



Inoltre, d'ora in poi, per rendere più concreta l'analisi della disciplina sulla garanzia in caso di acquisto di beni difettosi, seguiremo la storia di Bruno e Bruna e del loro *smartphone*. I vari episodi di questa storia, molti dei quali potranno suonarvi familiari, saranno invece accomunati dal simbolo della matita:



Camera di commercio di Torino

Capitolo I

Casi in cui si applica la garanzia



Bruno sta organizzando una festa a sorpresa per il trentesimo compleanno della fidanzata Bruna e, per l'occasione, decide di comprarle un nuovo cellulare, che sia dotato di un sistema di fotocamere con particolari caratteristiche, quali il teleobiettivo e un sensore per il rilevamento della luce. Si reca presso il più vicino centro commerciale e spiega all'impiegato addetto alla vendita quali sono le caratteristiche del dispositivo che cerca, soffermandosi sulla necessità che possa consentire di catturare immagini di qualità, considerato che Bruna adora fare delle belle foto da postare sui *social*. L'impiegato si dilunga nell'esaltare le caratteristiche di un particolare modello appena messo in commercio. Bruno si convince e compra il telefono.

Quali regole giuridiche si applicano a questo contratto di vendita?

1.1 I soggetti coinvolti: nozioni di consumatore e venditore

Per delimitare l'ambito di applicazione della garanzia di conformità da un punto di vista soggettivo, e cioè con riferimento alle parti del contratto, occorre trovare una risposta ai seguenti interrogativi:

- Bruno può essere considerato un consumatore?
- Se il contratto di vendita fosse concluso tra due semplici consumatori o tra due imprese/professionisti, le regole sarebbero le stesse?

Siamo **consumatori** tutte le volte in cui acquistiamo un mobile per arredare la nostra casa, un giocattolo da regalare a un bambino, un'auto per gli spostamenti della nostra famiglia... e in mille altre occasioni.

La legge è precisa al riguardo e definisce consumatore: *"la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta"*³.

Dalla definizione si desume che deve trattarsi di soggetti che con il contratto intendono procurarsi un bene per il soddisfacimento di un bisogno o di un interesse di natura personale; il fine perseguito non deve in alcun modo attenersi all'eventuale professione svolta.

Ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, inoltre, non possono mai essere considerate consumatori gli enti diversi dalle persone fisiche, come le associazioni, le fondazioni, i comitati, le società.

Bisogna precisare che, qualora le persone fisiche siano imprenditori individuali o lavoratori autonomi, esse potranno essere qualificate come consumatori solo nella misura in cui i contratti conclusi non siano riconducibili, neppure indirettamente, all'impresa o all'attività professionale esercitata. Può insomma accadere che la stessa persona fisica, in certe circostanze, sia qualificabile consumatore e, in altre, come

³ Art. 3, lett. a), c.cons.

non-consumatore, a seconda degli scopi che persegue con il contratto che sta concludendo.



Bruno è un consumatore, perché acquista lo *smartphone* per un interesse personale, quale fare un regalo alla fidanzata. Se, invece, avesse acquistato lo stesso telefono per fini attinenti alla sua professione di architetto, non avrebbe potuto essere qualificato come consumatore, e sarebbe quindi venuto meno il presupposto soggettivo per l'applicazione delle norme sulla garanzia del Codice del consumo.

Per quanto riguarda la figura del **venditore**, è immediato pensare al commerciante al dettaglio, al grande centro commerciale, o, ancora, alla concessionaria di auto.

La legge definisce venditore *"qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale"*, utilizza contratti di vendita, nonché di permuta, di somministrazione, di appalto d'opera e in generale tutti i contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni da fabbricare o produrre.



È venditore anche il *"fornitore di piattaforme se agisce per finalità che rientrano nel quadro della sua attività e quale controparte contrattuale del consumatore per la fornitura di contenuto digitale o servizi digitali"*⁴. Si ritiene, in tale ultimo caso, che il professionista gestore della piattaforma, per essere venditore, debba anche fornire il bene che incorpora il contenuto o servizio digitale (sul quale, v. par. 1.2.1).

In questa guida ci soffermeremo, in particolare, sul contratto di vendita, anche se nelle prossime pagine daremo una breve definizione anche degli altri contratti a cui si applica la garanzia.

Il concetto legale di venditore è ampio e consente di qualificare come tale sia le persone fisiche sia quelle giuridiche (come ad es. un'associazione o una società), che concludono un contratto di vendita, o comunque di fornitura, di beni nell'ambito della propria attività professionale o imprenditoriale.

Occupiamoci adesso di cosa accade se mancano i presupposti soggettivi per l'applicazione della garanzia di conformità del Codice del consumo, e cioè se il contratto non è concluso tra un consumatore (persona fisica che agisce per scopi di natura personale) e un professionista (persona fisica o giuridica che agisce per scopi di natura professionale).

In casi simili si applicano - non le norme del Codice del consumo, ma - le norme previste dal Codice civile in tema di garanzia per vizi dei beni venduti⁵. Questo avviene quando:

- il compratore conclude il contratto nell'ambito della sua attività professionale, circostanza che risulta comprovata quando si fa rilasciare una fattura a lui

⁴ Art. 128, comma 2, lett. c), c.cons.

⁵ Il Codice civile (art. 1490) prevede che il venditore è tenuto a garantire che la cosa venduta sia immune da vizi che la rendano inidonea all'uso a cui è destinata o ne diminuiscano in modo apprezzabile il valore. Come già accennato nell'Introduzione, secondo il Codice civile, se la cosa venduta presenta dei vizi, il compratore, denunciato il vizio entro 8 giorni dalla scoperta, può domandare la risoluzione del contratto o la riduzione del prezzo, fatto salvo il risarcimento del danno. L'azione si prescrive in un anno dalla consegna.

intestata in qualità di professionista, con indicazione della sua partita IVA (si pensi all'architetto che acquista un computer per il suo studio)

- entrambe le parti del contratto sono da considerarsi consumatori (per esempio: Bruno acquista il cellulare usato da un altro privato).

1.2 L'ambito di applicazione oggettivo

Individuati i requisiti soggettivi della disciplina sulla garanzia legale, occorre delimitarne anche l'ambito di applicazione oggettivo, che si definisce in base al tipo di beni e di contratti interessati.

1.2.1 I beni interessati: cose mobili materiali e animali vivi

Riguardo all'oggetto della prestazione contrattuale, occorre chiedersi quali beni sono coinvolti nella garanzia di conformità e quali invece ne restano esclusi.

Il Codice del consumo, nel definire i **beni** cui si applica la garanzia⁶, fornisce un elenco, indicando in particolare:

- qualsiasi bene mobile materiale, anche da assemblare
- l'acqua, il gas e l'energia elettrica quando sono confezionati per la vendita in un volume delimitato o in quantità determinata
- gli animali vivi.



Nei beni mobili materiali sono inclusi quelli **con elementi digitali**, cioè che incorporano, o sono interconnessi con, un contenuto digitale (per tale intendendosi i dati prodotti o forniti in formato digitale: ad esempio i sistemi operativi, le applicazioni o qualsiasi altro software) o un servizio digitale (per tale intendendosi un servizio che consente di accedere, di creare/memorizzare/trasformare/condividere dati in formato digitale: ad esempio il *cloud computing* o un programma di allenamento personalizzato nel caso di uno *smartwatch*), in modo tale che la mancanza di detto contenuto digitale o servizio digitale impedirebbe lo svolgimento delle funzioni proprie del bene.

Nel caso di vendita di beni con elementi digitali, è bene sottolineare questo punto: ai fini della garanzia legale di conformità di cui ci stiamo occupando, vengono in rilievo (solo) contenuti o servizi digitali il cui difetto impedirebbe il funzionamento dei beni materiali cui sono connessi e con cui sono stati acquistati (ad esempio: l'applicazione video di una *smart tv* o l'app fotocamera di uno *smartphone*).

Diversamente, nel caso in cui di un contenuto o un servizio digitale comprato a parte (come un gioco per il cellulare scaricato da un *app store*), il contratto di fornitura resta distinto rispetto al contratto di vendita del dispositivo (come lo *smartphone*) e le regole applicabili in caso di difetto sono diverse⁷.

In sintesi, ai fini della garanzia di conformità, possono rientrare nella definizione di **bene** tutti gli oggetti acquistati da un consumatore a prescindere dal valore

⁶ Art. 128, comma 2, lett. e), c.cons., v. Appendice normativa.

⁷ V. artt. 135-octies e segg. c.cons. In tal caso, se c'è un difetto e il fornitore non risolve il problema, il rimedio è (solo) lo scioglimento del contratto (art. 135-septiesdecies c.cons.).

economico, dalle caratteristiche specifiche e dal fatto che si tratti di una cosa da montare.

Può trattarsi di mobili ed elettrodomestici, di dispositivi elettronici di vario tipo, ma anche di automobili (che sono, come noto, beni mobili registrati presso il Pubblico Registro Automobilistico, in cui sono pubblicizzate le relative vicende).

Può trattarsi, ancora, di un cane o di un gatto.

Può trattarsi, come detto, anche di prodotti naturali confezionati in un volume determinato; si pensi all'acqua in bottiglie e alle bombole di gas.

Può trattarsi senz'altro anche di **beni usati**: il Codice del consumo li comprende espressamente nell'ambito di applicazione della garanzia di conformità⁸. Si precisa però che, in questo caso, nella valutazione del difetto, occorre tenere conto del precedente utilizzo e solo dei difetti che non derivano dall'uso normale della cosa. Ad esempio, nella valutazione dei difetti che presenta un'auto usata, è necessario tenere in considerazione la data di immatricolazione, il chilometraggio e l'utilizzo fatto dal precedente proprietario.

Dunque, nell'acquisto di questo tipo di beni, occorre essere particolarmente accorti, perché eventuali difetti legati all'usura del bene non saranno considerati difetti di conformità.

La garanzia si applica anche se i beni usati sono venduti in aste pubbliche (e cioè tramite procedure competitive); tuttavia, essa può essere espressamente esclusa dalla casa d'aste che gestisce la gara mediante un'informativa chiara e completa sull'inapplicabilità delle relative disposizioni.



Inoltre, nel caso di beni usati la legge prevede che, con accordo delle parti, la durata della garanzia possa essere ridotta (fino a un anno) rispetto al termine che vale per i beni nuovi (che, come si vedrà, è inderogabilmente di due anni).



Alla luce di quanto abbiamo osservato, lo *smartphone* acquistato da Bruno è un bene coperto dalla garanzia legale di conformità?

Sì, non vi sono ragioni per escludere i cellulari dal campo di applicazione delle norme a favore del consumatore.

Non vi è motivo di escludere la garanzia nemmeno con riferimento agli oggetti venduti in saldo e durante le campagne promozionali: quando vi sono speciali promozioni, può capitare di sentirsi dire che la merce così acquistata non è in garanzia: non è vero! In fondo, perché l'acquisto di un bene dovrebbe essere soggetto a regole diverse a seconda che venga acquistato durante i saldi o in un momento diverso?

Lo stesso discorso vale per i beni acquistati durante le vendite straordinarie, per esempio quelle fatte in vista del rinnovo locali o di cambio di gestione.



Attenzione a non confondere il diritto a far valere la garanzia in caso di vizi di conformità con il diritto alla sostituzione del bene che non presenta difetti: il c.d. cambio merce, infatti, non è obbligatorio (se non in particolari casi disciplinati dalla legge), ma è facoltà del venditore prevederlo o escluderlo oppure limitarlo sempre o in casi particolari come quelli dei saldi (v. par. 3.3.2).

Quali sono, invece, i beni che restano esclusi dalla garanzia legale di conformità?

⁸ Art. 128, comma 5, c.cons.

- innanzitutto, logicamente, restano esclusi dalla definizione dei beni cui si applica la garanzia i beni immobili
- né vi rientrano l'energia elettrica, l'acqua e il gas quando non sono confezionati in un volume delimitato o in una quantità determinata per la vendita (si pensi ad esempio ai contratti fornitura di luce e gas); in questi casi, l'erogazione avviene secondo regole particolari.

Inoltre, la legge sottrae espressamente alla garanzia sui beni mobili⁹:

- il supporto materiale che funge esclusivamente da vettore del contenuto digitale (si pensi ai dvd o alle chiavette che non hanno alcuna funzione in sé, se non quella di contenere il *software* acquistato)
- i beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti dalle autorità giudiziarie, anche mediante delega: si tratta di procedure particolari di vendita a seguito di procedimenti esecutivi volti a recuperare coattivamente crediti non pagati.

1.2.2 I contratti regolati

Questa guida si occupa essenzialmente dei beni mobili trasferiti dietro pagamento di un prezzo con il **contratto di vendita**: ci viene facile pensare ai contratti che quotidianamente concludiamo facendo la spesa in un supermercato oppure in un negozio di abbigliamento.

Peraltro, anche se formalmente non viene versato un vero e proprio corrispettivo, si ritiene possibile ricondurre al campo di applicazione della normativa sulla vendita ai consumatori anche il trasferimento di **beni-omaggio** collegato e contestuale all'acquisto di altri beni (si pensi, ad esempio, all'omaggio della matita labbra con l'acquisto di un rossetto); infatti, la prestazione accessoria che il professionista esegue in favore del consumatore si riverbera comunque sul prezzo di acquisto del bene principale. Inoltre, qualora l'omaggio sia attribuito al consumatore in forza di una carta fedeltà che dà diritto ad accumulare punti al momento dell'acquisto di prodotti, si applica la disciplina consumeristica della vendita in quanto l'omaggio è comunque stato pagato dal consumatore, anche mediante la cessione dei propri dati personali.

La normativa **non** trova invece applicazione, stante la gratuità, nel caso di omaggi fatti solo per sollecitare acquisti futuri.

Oltre che al contratto di vendita, il Codice del consumo estende la tutela anche ad altri contratti (che vengono così equiparati alla vendita)¹⁰, quali:

- il contratto di **permuta**, che si realizza quando lo scambio avviene - non tra la proprietà di un bene e una somma di denaro, come nella vendita, ma - tra due beni (ad es. ciò accade nell'acquisto di un veicolo nuovo quando una parte del prezzo viene pagata "consegnando" un veicolo vecchio)
- il contratto di **somministrazione**, con il quale la consegna dei beni viene frazionata nel tempo in prestazioni periodiche da effettuarsi a scadenze prestabilite per soddisfare un bisogno del consumatore (si pensi ad esempio alla fornitura settimanale di bottiglie di acqua minerale o di cialde per la macchinetta del caffè)

⁹ Art. 128, comma 4, c.cons.

¹⁰ Art. 128, comma 1, c.cons.

- i contratti di **appalto** e d'**opera**, con cui un professionista si impegna a realizzare un bene (per es., un mobile fatto su misura oppure un abito) in cambio del pagamento di un corrispettivo.

Restano invece esclusi:

- i contratti che impegnano il professionista nello svolgimento di un servizio oppure nella riparazione o manutenzione di un bene già esistente (ad esempio il contratto con cui un soggetto incarica un giardiniere di provvedere periodicamente alla manutenzione delle sue piante)
- i contratti in cui non vi sia un trasferimento di proprietà, come nel caso del contratto di comodato, con cui un soggetto consegna all'altro una cosa perché la utilizzi per un determinato periodo di tempo con l'obbligo poi di restituirla (si pensi al caso di Tizio che consegna il proprio computer a un amico perché lo utilizzi per sei mesi per scrivere la tesi di laurea).



Inoltre, si devono tenere distinti i contratti di fornitura di (meri) contenuti o servizi digitali, sganciati dalla vendita di un bene materiale (ad esempio il contratto con cui si acquista il pacchetto Office), che trovano una disciplina apposita¹¹. Come già visto nel paragrafo precedente, infatti, nel caso di contenuti e servizi digitali, la garanzia legale di conformità della cosa al contratto troverà applicazione solo quando i contenuti o servizi digitali siano incorporati o interconnessi con beni oggetto del contratto di vendita¹².

¹¹ V. artt. 135-octies e segg., c.cons. Il rimedio, in tal caso, se il fornitore non rimedia al difetto, è sostanzialmente (solo) lo scioglimento del contratto (art. 135-septiesdecies c.cons.).

¹² Art. 128, comma 3, c.cons.

Capitolo Secondo

Il difetto di conformità



Dopo circa due mesi dall'acquisto Bruna si rende conto che il suo cellulare nuovo presenta alcuni difetti. Innanzitutto, la batteria si scarica molto più velocemente rispetto ad altri telefoni, senza alcun preavviso; questo spiacevole difetto provoca l'interruzione delle chiamate in corso. Inoltre, Bruna deve constatare la cattiva qualità delle foto, che risultano buie e mosse, nonostante le promesse fatte dal venditore, e nonostante l'imballaggio fornisca precise indicazioni sulle potenzialità del dispositivo al riguardo. Bruno allora si reca dal venditore per protestare.

A questo punto possiamo chiederci:

- cosa si intende esattamente per difetto di conformità ai fini della garanzia legale?
- quale valore a tal proposito hanno le dichiarazioni del venditore?
- quale valore hanno le informazioni contenute nella pubblicità o nell'etichetta di un prodotto?

2.1 Quando il bene acquistato non è conforme

Per determinare i casi in cui vale la garanzia, bisogna innanzitutto chiarire il concetto di **conformità dei beni al contratto**.

Quando un bene si può definire conforme al contratto e quando invece no?

La nozione di conformità si definisce attraverso una serie di requisiti – sia soggettivi che oggettivi – specificati dalla legge¹³. Sul punto, il legislatore è di recente intervenuto con previsioni più analitiche che in passato¹⁴.

Rilevano, in linea generale, elementi che nella pratica del commercio incidono sulla volontà all'acquisto del consumatore e sono idonei ad alimentare il suo affidamento sulla presenza di determinate qualità e caratteristiche nel bene compravenduto.

I **requisiti soggettivi**, in particolare, si contraddistinguono in quanto basati sulle pattuizioni intercorse tra il venditore e il consumatore con il contratto. Per essere soddisfatti, e quindi affinché il bene sia conforme, occorre che tale bene:

- corrisponda alla descrizione e possieda le caratteristiche - tra cui la funzionalità e la compatibilità - previste dal contratto di vendita
- sia idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore, portato a conoscenza del venditore entro il momento della conclusione del contratto e da questi accettato (anche tacitamente)
- sia fornito insieme a tutti gli accessori e alle istruzioni previsti dal contratto
- sia fornito con gli aggiornamenti previsti dal contratto.

¹³ Art. 129 c.cons.

¹⁴ Si fa riferimento alle modifiche introdotte con il D.Lgs. n. 171 del 2021, con effetto dal 1° gennaio 2022.

Oltre a rispettare i requisiti soggettivi, per essere conforme, il bene deve possedere anche dei **requisiti oggettivi**, che attengono alle caratteristiche che il bene deve comunque possedere, a meno che il contratto non disponga diversamente.

Essi implicano caratteristiche che ogni consumatore può aspettarsi siano presenti, o perché di norma tipiche dei beni appartenenti a una certa categoria, o perché in qualche modo pubblicizzate nell'offerta. Perché tali requisiti siano soddisfatti, occorre che il bene acquistato:

- sia idoneo agli scopi per i quali si impiegano di norma beni dello stesso tipo¹⁵
- corrisponda al campione o al modello che il veditore ha presentato prima della conclusione del contratto
- sia consegnato insieme agli accessori, compresi l'imballaggio e le istruzioni, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere
- sia della quantità e possieda la qualità - anche in termini di funzionalità, durabilità, compatibilità e sicurezza - ordinariamente presenti in beni dello stesso tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e delle dichiarazioni fatte - anche da soggetti diversi dal venditore nell'ambito dei precedenti passaggi della catena di transazioni commerciali, quale il produttore - nella pubblicità o nell'etichetta.

Dunque, per valutare le legittime aspettative del consumatore, si può tenere conto innanzitutto delle prestazioni di beni simili. Per esempio, se acquisto un cellulare, mi aspetto che non si spenga continuamente interrompendo le mie telefonate; se acquisto un fuoristrada, mi aspetto che non si fermi alla prima salita!

Capita a tutti, poi, quando si è in procinto di acquistare un bene con un prezzo elevato, come ad esempio un elettrodomestico o un'auto, di chiedere al venditore di illustrarci le caratteristiche dei vari modelli disponibili nel negozio e di mostrarci quello che pensiamo di prendere: nel caso di un'automobile, il venditore ci conduce all'interno dell'autosalone mostrandoci vari modelli. Se, dopo aver fatto l'acquisto, ci accorgiamo che il nostro bene non corrisponde a quello che ci era stato mostrato, allora siamo in presenza di un difetto di conformità.

Ancora: quando acquistiamo un bene, abbiamo delle aspettative basate sulle caratteristiche descritte nelle dichiarazioni pubbliche, ossia rivolte alla generalità degli acquirenti, come la **pubblicità**. Proviamo a pensare allo spot di un robot da cucina in cui vengono esaltate le sue grandi capacità di frullare, impastare, cuocere e tritare ... se dopo averlo comprato ci rendiamo conto che è in grado solo di tritare, allora quel prodotto non sarà conforme al contratto.

Le nostre scelte, da quelle quotidiane più banali a quelle più "importanti" relative a beni di notevole valore economico, sono condizionate dalla pubblicità ed è evidente che, per la tutela del consumatore e per garantire scelte consapevoli, è necessario che i messaggi pubblicitari siano corretti e veritieri.

¹⁵ V. art. 129, comma 3, lett. a), c.cons. Per valutare l'idoneità di alcuni beni, tra cui ad es. dispositivi elettronici o giocattoli, si può fare riferimento anche alle **norme tecniche**. Si tratta di documenti tecnici che gli operatori economici adottano spontaneamente e che forniscono indicazioni riguardo alle modalità di fabbricazione o distribuzione di beni, per migliorarne la sicurezza e l'affidabilità. Per alcune di queste norme è possibile consultare le Camere di Commercio. In particolare, presso alcune Camere di commercio, tra cui quella di Torino, è attivo lo sportello Desk UNICA, dove è possibile consultare, gratuitamente il database delle norme UNI, l'ente di normazione italiano che recepisce anche la normazione tecnica europea condivisa tra gli stati membri.



Nella nostra storia Bruno acquista un cellulare e, ovviamente, si aspetta di poter effettuare e ricevere le telefonate (anche lunghe) e di non dover lasciare il cellulare in carica per buona parte della giornata; se la batteria si scarica molto più velocemente della norma, è chiaro che quel telefono non è idoneo a essere utilizzato come un normale cellulare. Inoltre, dalle dichiarazioni del venditore, risultava confermato che poteva essere utilizzato per fare foto zoomate a notevole distanza e con un'ottima luce anche di notte. In realtà, il cellulare di Bruno non presenta queste qualità, e non è in grado di offrire le prestazioni che Bruno aveva espressamente richiesto! Risulta evidente che si tratta di un bene non conforme al contratto.

Può aversi difetto di conformità, inoltre, nel caso di **errata installazione** dei beni¹⁶. Quando acquistiamo elettrodomestici quali lavastoviglie o lavatrici, oppure pezzi d'arredamento quali cucine o camere da letto, spesso nel contratto di vendita è compresa l'installazione o il montaggio. Cosa succede se, dopo pochi mesi dall'acquisto, il mobile della cucina perde l'anta, oppure se l'armadio non si chiude più perfettamente?

La legge prevede che anche le anomalie derivanti da un'imperfetta installazione rientrano tra i difetti di conformità del bene e sono "coperte" dalla garanzia.

Più precisamente, questa fattispecie riguarda:

- sia, chiaramente, il caso in cui l'installazione sia eseguita per contratto dal venditore o da terzi incaricati sotto la sua responsabilità (si pensi, al caso di vendita di mobili per il cui montaggio il venditore incarica i suoi dipendenti oppure un'impresa esterna)
- sia il caso in cui l'installazione, pur eseguita dal consumatore, risulti errata per carenze nelle istruzioni fornite dal venditore (si pensi a una scarpiera venduta smontata, e con istruzioni di montaggio carenti o errate, tali da non consentire di procedere in modo corretto).



Nel caso specifico di beni con elementi digitali, il venditore è tenuto, non solo a consegnare beni conformi, ma anche a far sì che la conformità venga **mantenuta nel tempo**, tenendo informato il consumatore sugli **aggiornamenti** disponibili, anche di **sicurezza** per un certo periodo di tempo, che può così individuarsi:

- nel caso di contratto di vendita che preveda un unico atto di fornitura del contenuto o servizio digitale, l'aggiornamento è dovuto per il periodo di tempo che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto del tipo di bene acquistato
- nel caso di contratto di vendita che preveda la fornitura continuativa del contenuto o servizio digitale, entro due anni dal momento della consegna del bene, oppure, se la fornitura continua per più di due anni, per una durata corrispondente¹⁷.

In altre parole, per la conformità del bene con elementi digitali, il venditore dovrà tenerlo aggiornato per un periodo di tempo ragionevole, che coinciderà tendenzialmente con la durata della garanzia (che come si vedrà nel par. 3.4 è di due anni).

¹⁶ Art. 131 c.cons.

¹⁷ Art. 130, comma 2, c.cons.

Se però viene in rilievo un contratto che prevede una fornitura continuativa del contenuto digitale, gli aggiornamenti andranno assicurati per la durata eventualmente superiore indicata nel contratto.

Si può ancora osservare come, con una norma che costituisce una novità frutto delle modifiche in vigore dal 2022, è stato equiparato al caso di un bene non conforme quello del bene il cui uso sia impedito o limitato da restrizioni causate da **violazioni di diritti di terzi**¹⁸. Si pensi al caso del venditore che ha consegnato al consumatore una borsa griffata contraffatta, oppure uno smartphone che per il suo funzionamento necessiterebbe di un'app che però è inutilizzabile a causa della violazione di un diritto di proprietà intellettuale del titolare del software.

2.2 Esclusione del difetto di conformità

Non sempre lo scostamento dai requisiti di conformità dà luogo alla responsabilità del venditore. Vi sono infatti dei casi in cui la garanzia non è attivabile. Vediamo quali sono.

Il mancato rispetto dei requisiti oggettivi diventa irrilevante se, al momento della conclusione del contratto, il consumatore è stato **specificamente informato** dello scostamento da tali requisiti e ha **espressamente e separatamente accettato** lo scostamento¹⁹.

Vi è mai capitato di vedere in vetrina un oggetto che vi piace tanto, come una borsa o un paio di scarpe, entrare nel negozio, sentirvi dire che il bene è fallato e, nonostante ciò, decidere di acquistarlo comunque? In questa situazione, ovviamente, non si può poi tornare nel negozio per lamentare il difetto.

Si può osservare che in passato, nella formulazione precedente alle modifiche in vigore dal 2022, il Codice del consumo si limitava a escludere il difetto di conformità se, al momento della conclusione del contratto, il consumatore era a conoscenza del difetto o non poteva ignorarlo con l'ordinaria diligenza (e cioè con un normale esame del bene)²⁰.

Questa previsione non è stata riprodotta nel nuovo testo delle norme sulla garanzia. È stato osservato che la disciplina pregressa, laddove escludeva dalla garanzia il difetto conoscibile dal consumatore con l'ordinaria diligenza, celava il pericolo di un approfittamento da parte del venditore (che poteva ad es. tacere contando sulla distrazione del cliente), oltre a comportare sul piano tecnico delle difficoltà nella prova della effettiva conoscenza o nella determinazione del livello di diligenza cui il contraente debole avrebbe dovuto attenersi.

La scomparsa della previsione sembra suggerire che solo una esplicita convergenza delle parti sulla sussistenza del difetto può acquisire rilevanza al fine di escludere la garanzia.

Non c'è difetto di conformità nemmeno quando, seppure il bene non presenti le caratteristiche indicate nelle **dichiarazioni pubbliche**, come l'etichetta o la pubblicità, il venditore riesca a fornire la prova di una di queste circostanze:

¹⁸ Art. 132 c.cons.

¹⁹ Art. 130, comma 4, c.cons.

²⁰ V. art. 129, comma 3, c.cons. prima delle modifiche apportate dal D.Lgs. n. 171 del 2021; ad oggi, il testo previgente si applica solo ai contratti stipulati fino al 31 dicembre 2021.

- che **non era a conoscenza** di tale dichiarazione pubblica e non poteva conoscerla con l'ordinaria diligenza;
- che la dichiarazione pubblica è stata **adeguatamente corretta** entro il momento della conclusione del contratto con modalità uguali o simili a quelle con le quali è stata resa;
- che la decisione del consumatore di acquistare il bene **non è stata influenzata** dalla dichiarazione pubblica²¹.

Si tratta, nella pratica, di una prova sicuramente non facile per il venditore.



Per quanto riguarda i beni con elementi digitali, il venditore non è responsabile del difetto di conformità derivante unicamente dalla **mancata installazione** dell'aggiornamento fornito con le dovute istruzioni al consumatore, se questi, pur essendo stato informato della disponibilità dell'aggiornamento, non provveda entro un congruo termine²².

A questo punto, sappiamo quando, tecnicamente, sussiste il difetto di conformità di un bene al contratto. In presenza di tale difetto, il consumatore può attivare la garanzia prevista dalla legge: vediamo meglio nei confronti di chi e con quali risultati nel prossimo capitolo.

²¹ Art. 130, comma 1, c.cons.

²² Art. 130, comma 3, c.cons.

Capitolo III

I rimedi

Arriviamo al punto centrale della guida: quando ci siamo accorti che il bene di consumo che abbiamo acquistato non è conforme al contratto, cosa possiamo fare?

Il consumatore può rivolgersi, esclusivamente e direttamente, al venditore e pretendere il ripristino della conformità.



Bruno, dispiaciuto e arrabbiato per aver fatto un regalo difettoso, munito di scontrino fiscale, qualche giorno dopo la scoperta del difetto, si reca presso il centro commerciale dove aveva acquistato lo *smartphone* e descrive i difetti che presenta. L'impiegato, di fronte alle lamentele del consumatore, chiama il responsabile del settore elettronico del supermercato.

A questo punto:

- cosa dovrà dimostrare Bruno?
- cosa potrà pretendere dal venditore?
- come deve comportarsi il venditore?

3.1 L'attivazione della garanzia e la prova del difetto di conformità

La legge non prevede alcuna formalità per far valere i propri diritti; pertanto, è sufficiente che il consumatore prenda contatto con il negozio dove ha acquistato il bene e ne illustri i difetti.

Ad ogni modo, una lettera con una descrizione puntuale dei problemi riscontrati, indirizzata al venditore (meglio se con lettera raccomandata A/R), ci consente di provare in qualunque momento di aver esercitato tempestivamente il nostro diritto all'attivazione della garanzia.



È opportuno che il consumatore denunci - cioè comunichi - al venditore il difetto di conformità al più presto dopo la sua scoperta, anche se attualmente, per gli acquisti effettuati dal 1° gennaio 2022, la legge non prevede più il termine di due mesi per fare questa comunicazione; questo termine continua ad applicarsi solo agli acquisti effettuati prima del 1° gennaio 2022.

Per far valere la garanzia è necessario dimostrare il tempo e il luogo in cui è stato acquistato l'oggetto che risulta non conforme al contratto: potrete esibire la ricevuta fiscale, che riporta i dati del venditore, l'indicazione del bene acquistato e la data dell'acquisto (per dimostrare il rispetto dei termini per la validità garanzia, vedi il paragrafo 3.4)²³.

²³ Nel caso di fattura intestata a una società o a un professionista con partita IVA, non si ha diritto alla garanzia per difetto di conformità: se la fattura fosse intestata a una persona giuridica, per esempio una società o un'associazione, verrebbe meno il requisito soggettivo per l'applicazione della garanzia per difetto di conformità, in quanto la persona giuridica non viene considerata consumatore (v. par. 1.1.).

La confezione integra del bene difettoso non è necessaria per far valere la garanzia! È vero però che a volte alcuni venditori ne richiedono la restituzione: valutate pertanto se conservare le confezioni dei beni acquistati per la durata della garanzia.

Il venditore risponde dei difetti di conformità esistenti **al momento della consegna** del bene, ossia al momento della sua effettiva messa a disposizione del consumatore²⁴.

Ricordatevi che, se la difformità si manifesta **entro un anno** dalla consegna del bene, il consumatore potrà limitarsi a dimostrare l'esistenza del difetto, perché **la legge presume che il difetto fosse già esistente al momento della consegna** (a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o del difetto)²⁵.

Si noti che la durata della presunzione è stata estesa con l'ultima riforma per i contratti conclusi dal 1° gennaio 2022 in poi, mentre per i contratti conclusi prima continua ad applicarsi il termine di sei mesi dalla consegna del bene.

Il venditore, una volta ricevuta la denuncia del difetto, sarà tenuto a intervenire per porvi rimedio oppure dovrà fornire la prova contraria, ossia dimostrare che il difetto non esisteva al momento della consegna e che è insorto in un momento successivo.

Se invece le difformità si manifestano dopo che sia trascorso un anno dalla consegna, il consumatore deve dimostrare che il difetto di conformità esisteva già nel momento in cui il bene è stato messo a sua disposizione. Per fornire questa prova possono essere utilizzate, ad es. fotografie e perizie tecniche che dimostrino che il tipo di difetto manifestatosi trova la sua origine in una causa già esistente al momento della consegna.



Per i beni con elementi digitali per i quali il contratto di vendita prevede la fornitura continuativa del contenuto o servizio digitale per un certo periodo di tempo, anche superiore a due anni, l'onere della prova riguardo al fatto che il contenuto o servizio digitale era conforme spetta al venditore per qualsiasi difetto di conformità che si manifesta entro il periodo di tempo di previsto dal contratto. In altre parole, per i beni con elementi digitali, la presunzione che il difetto di conformità sia connesso al contenuto o servizio digitale interconnesso con il bene si estende per tutta la durata della fornitura. Ciò si giustifica in quanto - a differenza di quanto avviene per i beni "tradizionali", che una volta consegnati restano completamente affidati al consumatore - nel caso di beni con elementi digitali, questi ultimi non abbandonano definitivamente la sfera di influenza del venditore.



Nel nostro caso di riferimento, il difetto del cellulare si è manifestato dopo circa due mesi dall'acquisto, e pertanto Bruno potrà limitarsi a dichiarare l'esistenza dei difetti di conformità, senza dover provare che il malfunzionamento del cellulare esistesse già al momento dell'acquisto.

3.2 La responsabilità del venditore

In presenza di difetti di conformità del bene acquistato dal consumatore, di tali difetti è responsabile il **venditore**, che, con il contratto di vendita, ha assunto l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto stesso.

²⁴ Art. 133 c.cons.

²⁵ Art. 135 c.cons.

È il caso di sottolineare che non ha rilevanza se, di fatto, il difetto sembra risalire ad altri soggetti della catena produttiva e/o distributiva, e non direttamente in un comportamento del venditore. E quindi non importa se il venditore afferma che il difetto non è da ricondurre a lui e vi invita a contattare il produttore.

Entro un certo periodo di tempo dalla consegna del bene (due anni, v. par. 3.4) è senz'altro un vostro diritto rivolgervi allo stesso soggetto presso il quale avete effettuato il vostro acquisto per far valere la sua responsabilità.



Correttamente Bruno, resosi conto di aver fatto un regalo difettoso, si reca presso il centro commerciale: secondo la legge, è il venditore il responsabile del difetto di conformità.

Il Codice del consumo, infatti, ha identificato nel venditore il soggetto responsabile, in modo da consentire al consumatore di individuare in modo semplice e certo il referente da contattare per far valere il diritto alla garanzia²⁶.

Anche se il difetto trova la propria origine nei precedenti passaggi del processo produttivo, questa circostanza è irrilevante per i consumatori, che possono rivolgersi sempre e comunque al venditore.

Il venditore finale, poi, nel caso in cui abbia dovuto porre rimedio nei confronti del consumatore a un difetto di conformità imputabile a un'azione o ad un'omissione (compresa l'omissione, per i beni con elementi digitali, di fornire gli aggiornamenti per i beni) riconducibile ad altri soggetti della catena distributiva, potrà, se crede, rivolgersi ai soggetti responsabili del difetto, e pretendere la restituzione di quanto prestato²⁷. Questa previsione comunque non riguarda direttamente i rapporti tra venditore e consumatore, che restano disciplinati dalle norme sulla garanzia che stiamo esaminando.

In presenza di un difetto del bene venduto, dunque, il venditore si comporta correttamente se, preso atto del difetto e del fatto che la garanzia è attiva, si limita a prendere in consegna il bene per ripristinare la conformità, senza sollevare ostacoli di sorta, come la necessità di versare un contributo per il rimedio, e senza rimandare all'assistenza del produttore.

Conoscere questa regola vi consentirà di essere più sicuri di voi nel caso di difetto del prodotto che avete acquistato e di non lasciarvi scoraggiare se un venditore scorretto dovesse lavarsene le mani o chiedere dei soldi. Se questo accade, bisogna opporsi!



Immaginiamo che l'impiegato del centro commerciale, di fronte alle lamentele del Bruno, chiami il responsabile del settore elettronico, il quale a sua volta invita Bruno a recarsi presso il centro assistenza clienti più vicino. Bruno insiste perché sia il centro commerciale a ritirare il cellulare, ma il responsabile risponde che, in tal caso, sicuramente i tempi per la riparazione sarebbero più lunghi e il consumatore dovrebbe versare un contributo spese pari a 10 euro per il trasporto del cellulare al centro di assistenza. Tutto questo denota un comportamento assolutamente scorretto del venditore!

²⁶ Art. 133 c.cons.

²⁷ Art. 134 c. cons.

Può darsi che il venditore non sia tecnicamente in grado di riparare il cellulare (così come qualsiasi altro bene difettoso), ma dovrà comunque essere lui a rivolgersi al centro di assistenza, e non il consumatore.

Inoltre, il venditore non può chiedere alcun contributo al consumatore. Secondo la legge, infatti, in caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto a fruire della garanzia **senza alcuna spesa**, per nessuna ragione²⁸.

3.3 I singoli rimedi



Immaginiamo adesso che il responsabile del settore elettronico del negozio in cui Bruno ha fatto il suo acquisto sia corretto e informato, e decida di prendere in consegna il cellulare e di occuparsi del ripristino della conformità del bene al contratto. In concreto cosa potrà pretendere Bruno?

Il Codice del consumo prevede una scala gerarchica di rimedi a disposizione di tutti i consumatori che hanno acquistato da un professionista un bene non conforme²⁹.

A volte il sistema di questi rimedi non è conosciuto dai consumatori, e può capitare che i venditori non li informino.

Vediamolo nel dettaglio, allora.

I rimedi, in scala, sono:

- il ripristino della conformità, che si specifica nei rimedi cosiddetti primari:
 - della **riparazione**
 - della **sostituzione**
- e, per quanto riguarda i rimedi cosiddetti secondari,
 - la **riduzione** proporzionale **del prezzo**
 - la **risoluzione del contratto**.

Proviamo ad analizzare nel dettaglio ciascuno di questi rimedi per aiutarvi a capire cosa potete pretendere dal venditore e qual è il contenuto effettivo della garanzia per difetto di conformità.

3.3.1 La riparazione o la sostituzione



Quando il responsabile del settore elettronico del supermercato prende in consegna il cellulare, Bruno illustra i difetti di conformità dello *smartphone* e chiede che venga subito sostituito. Il responsabile gli risponde che non è possibile la sostituzione, in quanto prima di tutto bisogna tentare la riparazione, e lo invita a tornare dopo quindici giorni.

Chi ha ragione? In linea generale, laddove sia tecnicamente possibile ovviare al difetto con una soluzione molto meno onerosa rispetto all'altra e in un tempo ragionevole, il venditore che rifiuta la sostituzione e si adopera per la riparazione si comporta correttamente. È fondamentale però che la soluzione prospettata non comporti inconvenienti eccessivi per il consumatore.

²⁸ Art. 128, comma 2, lett. p), c.cons.

²⁹ Artt. 135-ter c.cons. per la «Riparazione o sostituzione» e 135-quater c.cons. per la «Riduzione del prezzo e risoluzione del contratto».

In prima istanza, **il diritto di scegliere tra la riparazione del bene difettoso e la sostituzione spetta al consumatore**. Tuttavia, non può certo dirsi che si tratti di una scelta totalmente libera!

La legge, infatti, prescrive che il rimedio scelto dal consumatore deve presentare alcuni specifici caratteri³⁰.

Innanzitutto, **il rimedio prescelto non deve essere oggettivamente impossibile**. La sostituzione può essere oggettivamente impossibile quando si tratta di beni con un'identità così particolare da escludere l'esistenza di un bene identico: si pensi a un gioiello realizzato a mano. Anche per i beni usati spesso può capitare che non sia disponibile un bene uguale a quello viziato. Quando, invece, si tratta di un difetto che oggettivamente non può essere eliminato, come ad es. nel quadro che presenta una macchia di caffè, allora sarà impossibile ricorrere alla riparazione.

Inoltre, il rimedio per cui opta il consumatore **non deve essere eccessivamente oneroso**: può essere definito tale il rimedio che impone al venditore spese irragionevoli, ossia costi assai più elevati rispetto a quelli che richiederebbe il rimedio alternativo. Questa valutazione deve essere fatta tenendo conto del valore che il bene avrebbe se non vi fosse il difetto di conformità, dell'entità del difetto stesso e dalla possibilità di esperire il rimedio alternativo senza notevoli inconvenienti per il consumatore. Per esempio, nel caso di un'auto che presenti un difetto all'impianto frenante, tendenzialmente, la riparazione è meno onerosa della sostituzione; al contrario, potrebbe rivelarsi eccessivamente onerosa nel caso di un'auto di seconda mano molto vecchia.

Riassumendo, si può dire che il diritto di scelta del rimedio da parte del consumatore è esercitabile nel rispetto delle seguenti regole:

- se i due rimedi primari della riparazione e della sostituzione sono entrambi possibili e non eccessivamente onerosi, il compratore ha piena libertà di scelta tra i due
- qualora invece uno dei rimedi ripristinatori della conformità sia di impossibile attuazione o comporti costi irragionevoli, il consumatore sarà costretto a scegliere l'altro (sempre che, a sua volta, sia possibile e non eccessivamente oneroso).

È chiaro che si tratta di una scelta che formalmente spetta al consumatore ma che, in sostanza, deve tenere in considerazione l'interesse del venditore.

In ogni caso, qualunque sia il rimedio prescelto, sul **venditore** gravano alcuni **obblighi**.

Il ripristino della conformità deve essere adempiuto **entro un congruo periodo di tempo** dal momento in cui il venditore è stato informato del difetto di conformità. La legge non fornisce indicazioni precise riguardo alla congruità del termine: ma si tratta di una valutazione che deve essere fatta caso per caso. Nel caso del cellulare, il termine di quindici giorni per la riparazione potrebbe essere congruo; sicuramente non lo sarebbe invece un termine di un anno!

Inoltre le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate **senza notevoli inconvenienti per il consumatore**, tenuto conto della natura del bene e dello scopo per il quale è stato acquistato.

³⁰ Art. 135-bis c.cons.

In ogni caso, come già chiarito, il venditore deve procedere senza chiedere al consumatore nessun contributo per le spese.

Se il venditore dovesse imputarvi i costi necessari per rendere conformi i beni, con particolare riferimento alle spese di spedizione, di trasporto, di mano d'opera e di materiali, oppure anche un'indennità per l'uso che comunque è stato fatto del bene difettoso prima della sostituzione, rifiutatevi di pagare!

Inoltre, per il caso in cui venga in rilievo un **bene da installare**, la legge chiarisce che l'obbligo di riparare o sostituire comprende anche le **spese di rimozione** e della **nuova installazione**³¹.

Il Codice del consumo precisa pure che il consumatore può rifiutarsi di eseguire il pagamento di una parte qualsiasi del prezzo fino a quando il venditore non abbia ripristinato la conformità³². Si pensi al caso di un consumatore che ha acquistato un'auto a rate e che, poco dopo l'acquisto, si accorga del difetto all'impianto frenante.

3.3.2 Esiste sempre e comunque un diritto alla sostituzione?

Per concludere il discorso sulla possibilità della sostituzione di un bene acquistato, è bene fare chiarezza su un punto spesso oggetto di equivoci per i consumatori.



Immaginiamo che Bruno, tornato a casa con il pacchetto regalo per la fidanzata, scopra, sfogliando un volantino, che il cellulare appena acquistato di colore nero è disponibile anche nel colore rosa. Sapendo che il colore preferito di Bruna è proprio il rosa, decide di tornare nel centro commerciale, dove chiede all'impiegato che gli aveva venduto poco prima il cellulare di cambiarlo... Cosa farà il venditore? Dovrà soddisfare la richiesta di Bruno? No, potrà decidere di cambiargli il cellulare, ma non è obbligato a farlo!

È facile immedesimarsi in una situazione di questo tipo, perché sarà capitato un po' a tutti di comprare un bene come, ad esempio, un capo di abbigliamento e poi, una volta arrivati a casa, di non sentirsi soddisfatti e di decidere, quindi, di chiederne la sostituzione al negoziante.

Questa insoddisfazione del consumatore – non per via di un difetto, ma per un mero ripensamento - riceve tutela nel nostro ordinamento?

Per gli **acquisti** effettuati **presso i locali commerciali**, e cioè quando in sostanza il consumatore ha avuto la possibilità di esaminare il bene, **non esiste alcuna norma che imponga al venditore di sostituire un bene non difettoso** solo per un capriccio del consumatore, ma, certamente, se il negoziante vuole, può andare incontro all'acquirente.

La legge, insomma, in questo caso non configura un diritto alla sostituzione del bene, che si possa far valere nei confronti del venditore anche contro la sua volontà.

La possibilità di ammettere la successiva sostituzione del bene è una scelta commerciale del singolo venditore e non di un dovere! Spesso i grandi supermercati o le catene di grandi marchi lo fanno, lasciando al consumatore la possibilità di valutare a posteriori l'opportunità dell'acquisto e di cambiare idea.

³¹ Art. 135-ter, comma 3, c.cons.

³² Art. 135-bis, comma 6, c.cons.

A parte i casi in cui il diritto alla sostituzione (con un altro bene o anche con un buono) deriva da un impegno del venditore, per legge un diritto alla sostituzione può essere fatto valere, anche senza l'accordo con il professionista, solo quando il bene presenta un difetto di conformità (nell'accezione esaminata nel Capitolo Secondo).

Un discorso ancora diverso attiene al **diritto di ripensamento**, e quindi di restituzione con rimborso del prezzo a discrezione del consumatore, riconosciuto dalla legge (solo) nel **caso di acquisti di beni, pur non difettosi, fatti fuori dai locali commerciali o a distanza**³³.



Proviamo a immaginare che Bruno trovi il cellulare con le caratteristiche che cercava sul sito di una nota piattaforma di vendita online. In questo caso tra il consumatore e il venditore sarebbe stato concluso un contratto a distanza: Bruno, nei quattordici giorni successivi alla consegna del bene, se pentito dell'acquisto, potrebbe sciogliersi dal contratto, restituire il cellulare e recuperare il prezzo pagato (sottratto però il costo della spedizione per la restituzione al venditore, a meno che il venditore non se lo sia accollato).

3.3.3 La risoluzione del contratto e la riduzione del prezzo



Trascorsi quindici giorni dalla consegna al venditore del cellulare per la riparazione, Bruno si reca presso il centro commerciale per riprendere il bene. Il venditore, però, lo informa che il centro di assistenza ha rilevato che il difetto non è riparabile. Il responsabile gli propone di sostituire il cellulare. A questo punto Bruno dichiara che non gli interessa più quel cellulare: vuole la restituzione dei soldi pagati per acquistarlo e afferma che non acquisterà più un cellulare di quella marca e soprattutto non in quel negozio! Il venditore, dopo aver cercato di calmare Bruno, gli restituisce interamente il prezzo versato per l'acquisto e ritira il cellulare. Il contratto tra Bruno e il centro commerciale è risolto.

Se il ripristino della conformità non è possibile, o comporta costi sproporzionati, o comunque non può andare a buon fine, a quali altri rimedi ha diritto il consumatore? Con quali presupposti e con quali effetti?

In generale, il consumatore che non abbia ottenuto la riparazione o la sostituzione può ricorrere ai rimedi secondari, e cioè la **riduzione del prezzo** o la risoluzione (cioè **scioglimento**) **del contratto**.

La legge prevede la possibilità di esigere questi altri rimedi quando:

- il venditore **rifiuta** di provvedere alla sostituzione e alla riparazione o risulta chiaramente dalle circostanze che non provvederà entro un termine ragionevole e senza notevoli inconvenienti per il consumatore

³³ Si tratta di contratti stipulati tra un professionista e un consumatore, aventi ad oggetto la fornitura di beni e/o la prestazione di servizi, conclusi in circostanze particolari. I **contratti negoziati fuori dai locali commerciali** sono quelli in cui l'operatore professionale raggiunge il consumatore in contesti dedicati allo svolgimento di altre attività: per es. rientrano in questa categoria i contratti conclusi nel domicilio del consumatore, oppure durante una gita organizzata dal venditore. I **contratti a distanza**, invece, si caratterizzano per il ricorso alle moderne tecniche di comunicazione e si caratterizzano per il fatto che il consumatore non ha modo di esaminare concretamente il bene che acquista: per esempio rientrano in questa categoria i contratti conclusi su un sito internet.

- il **difetto** è talmente **grave** da giustificare l'immediata riduzione del prezzo o lo scioglimento del contratto
- il **venditore non ha provveduto** al ripristino della conformità entro un termine ragionevole
- nonostante il tentativo del venditore di ripristinare la conformità, **il difetto si ripresenta**.

Se vi capita di trovarvi in una di queste situazioni, probabilmente sarete davvero infastiditi, ma, a questo punto, avrete diritto di scegliere tra la riduzione del prezzo (tenendo il bene) e la restituzione del prezzo (restituendo il bene).

Per esercitare il diritto alla risoluzione, laddove ovviamente ne sussistano i requisiti, il consumatore deve dichiarare al venditore la sua volontà di sciogliere il contratto.

La legge chiarisce che, se il difetto di conformità dovesse riguardare solo alcuni dei beni consegnati con la vendita, il consumatore potrebbe decidere di risolvere il contratto solo limitatamente ai beni non conformi; ma se a causa del difetto viene meno anche l'interesse a mantenere la disponibilità degli altri beni conformi, la risoluzione può estendersi anche a questi ultimi³⁴. Ad esempio, se compro un servizio di piatti di cui solo alcuni sono difettosi, verosimilmente avrò interesse a restituire l'intero servizio.

La **risoluzione** della vendita implica il venire meno degli effetti del contratto, con la conseguenza che il consumatore deve restituire l'oggetto al venditore, a spese di quest'ultimo, che deve a sua volta restituire il prezzo per intero.



I difetti di conformità di **lieve entità** non danno diritto alla risoluzione. Si pensi al caso di un divano che presenta solo una macchia su una piccola superficie di tessuto in un punto poco in vista. L'onere della prova della lieve entità del difetto è a carico del venditore: quest'ultimo deve cioè provare, per evitare lo scioglimento del contratto, che il difetto lamentato dal consumatore non pregiudica l'utilizzo del bene ed è di scarsa importanza.

Venendo all'altro rimedio secondario, la **riduzione del prezzo**, questa comporta che il consumatore tenga il bene difettoso, ma vedendosi restituire una parte del prezzo che aveva pagato.

Come viene determinata questa somma? La legge prevede che nella determinazione della somma da restituire occorre tenere in considerazione la diminuzione di valore del bene ricevuto rispetto al valore che avrebbe avuto se fosse stato conforme.

3.4 I tempi per richiedere i rimedi



Bruna si rende conto dei difetti del cellulare due mesi dopo l'acquisto e Bruno si reca dal venditore qualche giorno dopo la scoperta ... siamo nei termini richiesti dalla legge per far valere la garanzia!

Ma vediamo meglio quali sono i limiti di tempo per far valere la garanzia.

³⁴ Art. 135-quater, comma 3, c.cons.

Vi è mai capitato di sentirvi dire che la garanzia è scaduta? Su questo punto la legge, ancora una volta, detta delle regole molto precise: conoscerle è utile per far valere i propri diritti in caso di acquisti difettosi.

Il **venditore** è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità, già esistente al momento della consegna del bene, che si manifesta entro due anni da quel momento³⁵.



Per l'esercizio del diritto alla garanzia, la legge non prevede più il termine di decadenza di due mesi dalla scoperta del difetto per la sua denuncia al venditore (con la precisazione, però, che tale termine di decadenza continua ad applicarsi ai contratti stipulati prima del 1° gennaio 2022).

Anche se non è più necessario denunciare il vizio entro due mesi dalla scoperta, e anche se la garanzia ha una durata di due anni, è chiaro che, nel caso in cui un difetto si manifesti, è opportuno prendere contatto con il venditore il prima possibile (tenuto in special modo conto del fatto che, solo se è passato meno di un anno dal momento della consegna, l'esistenza del difetto si presume esistere sin da quel momento e l'esercizio del diritto alla garanzia sarà molto più agevole per il consumatore: si veda par. 3.1).



Nel caso di beni con elementi digitali, quando il contratto prevede la fornitura continuativa del contenuto o servizio digitale per più di due anni, il venditore risponde di qualsiasi difetto di conformità del contenuto o servizio digitale che si verifica o si manifesta nel periodo di tempo durante il quale il contenuto digitale o il servizio digitale deve essere fornito a norma del contratto di vendita. In questo caso, insomma, la garanzia può durare più del termine biennale che vale per la generalità dei beni.

Bisogna infine evidenziare un altro termine rilevante: posto che, in linea generale, la garanzia dura due anni dalla consegna del bene, in caso di contrasto con il venditore, il consumatore **può promuovere in giudizio l'azione** diretta a far valere il difetto di conformità e i suoi conseguenti diritti **nel termine di ventisei mesi** dalla consegna del bene. In questo modo risultano tutelati anche i consumatori che riscontrino un difetto negli ultimi giorni di validità della garanzia. Questo termine non opera se il venditore ha volontariamente e consapevolmente nascosto il difetto al consumatore.



Nel caso di acquisto di **beni usati** il venditore e il compratore possono accordarsi al fine di limitare la durata nel tempo della garanzia, nonché il termine di prescrizione dell'azione per farla valere in giudizio; in ogni caso, però, la riduzione non può prevedere un periodo di tempo inferiore a **un anno**³⁶.

3.5 Inderogabilità dei diritti in tema di garanzia



Il venditore e Bruno avrebbero potuto accordarsi per limitare la durata della garanzia dello smartphone nuovo e stabilire che il termine sarebbe stato di un anno? No, assolutamente no!

³⁵ Art. 133, comma 1, c.cons.

³⁶ Art. 133, comma 3, c.cons.

L'accordo delle parti non può escludere o limitare la garanzia prevista dalla legge.

A tutela dei diritti che spettano al consumatore, la legge prevede che le disposizioni sono imperative e inderogabili: sono **nulli**, e cioè non hanno alcun valore ed è come se non fossero mai esistiti, **i patti** tra le parti, anteriori alla comunicazione del difetto, **che escludano o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti che la legge riconosce al consumatore** nel caso in cui il bene acquistato si riveli non conforme al contratto.

Quindi: salvo il caso dei beni di beni usati (per i quali può essere pattuita la durata di un anno), nemmeno con il consenso del consumatore è possibile limitare la durata biennale della garanzia.

3.6 Le garanzie convenzionali



Bruno, aprendo la confezione, trova un libretto in cui c'è scritto "soddisfatti o rimborsati": leggendo si rende conto che il produttore si impegna a rimborsare il prezzo per un mese dalla data dell'acquisto, a semplice richiesta del consumatore.

Che tipo di garanzia è? Sostituisce quella prevista dalla legge? Si tratta di una garanzia convenzionale e, cioè, dell'impegno assunto da un professionista nei confronti del consumatore, aggiuntivo rispetto agli obblighi legati alla garanzia legale³⁷.

In alcuni casi, infatti, i produttori, ma anche gli stessi venditori, offrono agli acquirenti garanzie supplementari rispetto a quelle imposte dalla legge.

La garanzia convenzionale si presenta come uno strumento supplementare offerto all'acquirente da parte di un soggetto facente parte della catena di distribuzione del prodotto, sostanzialmente volto a indurre il consumatore all'acquisto ponendolo in una situazione più vantaggiosa rispetto a quella che deriverebbe dalla legge.

La garanzia convenzionale vincola chi la offre secondo le modalità indicate nella **dichiarazione** della stessa garanzia o nella **pubblicità**³⁸. Se le condizioni stabilite nella dichiarazione di garanzia convenzionale sono meno vantaggiose per il consumatore rispetto a quelle stabilite nella pubblicità, la garanzia convenzionale vincola secondo le condizioni stabilite nella pubblicità (salvo solo l'eventualità che questa sia stata corretta prima della conclusione del contratto).

Dunque, tenuto conto del modo in cui il messaggio pubblicitario è destinato a far breccia nelle decisioni di acquisto dei consumatori, se quanto pubblicizzato è più favorevole o comunque ingenera aspettative diverse e ulteriori rispetto a quanto contenuto nella dichiarazione di garanzia, allora su quest'ultima prevale la pubblicità.

Se su un sito avete visto la pubblicità di un bene e di una particolare garanzia a esso applicabile, fate uno *screenshot oppure una foto*: in caso di problemi, potrebbe tornarvi utile!

Le garanzie convenzionali possono avere il contenuto più vario: ad esempio, possono prevedere l'estensione della garanzia legale a tre anni, oppure la consegna di un'auto

³⁷ Art. 128, comma 2, lett. n), c.cons.

³⁸ Art. 135-quinquies c.cons.

sostitutiva in caso di riparazione. L'obiettivo è attirare l'attenzione dei compratori e "fidelizzare" la clientela.

In particolare, per quanto riguarda la garanzia convenzionale concernente la durabilità - e cioè la capacità dei beni di mantenere le loro funzioni e prestazioni attraverso un uso normale - per un certo periodo offerta dal produttore, la legge prevede che quest'ultimo sarà direttamente responsabile nei confronti del consumatore per la riparazione o la sostituzione.

Abbiamo già osservato che la funzione della garanzia convenzionale è quella di porre in una posizione più vantaggiosa il consumatore. Se essa è offerta dal produttore, il consumatore così avrà (non uno, ma) due soggetti cui rivolgersi, a sua discrezione: il venditore, in base alla garanzia legale, ma anche il produttore, in base alla garanzia convenzionale.



Se per il bene che avete acquistato è offerta una garanzia convenzionale, ricordatevi che si tratta di una tutela aggiuntiva e che esiste sempre e comunque la garanzia legale per difetto di conformità! Tutte le garanzie convenzionali sono supplementari e non sostitutive di quella prevista dalla legge. Il venditore, anche in presenza di una garanzia convenzionale, rimane sempre e comunque vincolato ai rimedi previsti a tutela del consumatore dalla garanzia per difetto di conformità.

Eppure, a volte, queste garanzie sono impropriamente utilizzate dai venditori per limitare l'operatività della garanzia legale. Adesso sapete che questo non è possibile.

La legge impone al soggetto che decide di obbligarsi con una garanzia aggiuntiva di fornire nella dichiarazione di garanzia specifiche informazioni e in particolare:

- la precisazione che la garanzia convenzionale aggiuntiva non pregiudica i rimedi previsti dalla garanzia legale nei confronti del venditore, che resta valida e operativa per il consumatore
- l'indicazione in modo chiaro e comprensibile dell'oggetto, delle condizioni, del referente e della procedura da osservare per attivare la garanzia convenzionale.

La dichiarazione di garanzia convenzionale dev'essere fornita su un **supporto durevole**, al più tardi al momento della consegna dei beni, e deve essere redatta, oltre che in modo completo e chiaro, **in lingua italiana**.

La legge, dunque, impone al garante una certa forma e un certo contenuto per la sua dichiarazione di garanzia convenzionale, ma si preoccupa anche di precisare che il mancato rispetto dei requisiti così previsti non ne pregiudica l'efficacia vincolante. Si vuole così scoraggiare la diffusione di mere enunciazioni di tipo propagandistico, ovvero di manovre volte a rendere difficile nella pratica al consumatore di avvalersi della garanzia legale. Anche se la garanzia convenzionale, pubblicizzata o inserita nel prodotto, manca di alcuni degli elementi indicati dalla legge, il consumatore avrà il diritto di attivarla.

Riferimenti normativi

D.Lgs. n. 206 del 2005, Codice del consumo; Titolo III - Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo; artt. 128 - 129 - 130 - 131 - 132 - 133 - 134 - 135 - 135 bis - 135 ter - 135 quater - 135 quinquies - 135-sexies - 135-septies

Decreto Legislativo n. 206 del 2005, Codice del consumo:
Titolo III - Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo
Articoli: 128 - 129 - 130 - 131 - 132 - 133 - 134 - 135 - 135 bis - 135 ter - 135 quater - 135 quinquies - 135-sexies - 135-septies

Camera di commercio di Torino