

## La garanzia legale in Italia ed in altri Paesi dell'UE



A cura del



Centro Europeo Consumatori Italia – Ufficio di Bolzano

Via Brennero, 3

I-39100 Bolzano

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Sede principale per l'Italia:

ECC-Net Italy – Centro Europeo Consumatori

Via G. M. Lancisi, 31

00161 Roma – ITALIA

Tel. +39-06-44238090 - +39-06-44290734

Fax +39-06-44118348

[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)

[info@ecc-net.it](mailto:info@ecc-net.it)

Le attività del Centro Europeo Consumatori in Italia vengono cofinanziate dalla ex Direzione generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori presso il Ministero dello sviluppo economico, dalla Direzione Generale salute e tutela del consumatore presso la Commissione Europea, dalla Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige e dalla Regione Autonoma Trentino – Alto Adige. Il CEC appartiene alla Rete dei Centri Europei Consumatori ECC-Net; viene organizzato dal Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige e dall'Associazione di consumatori Adiconsum.

Per le informazioni riportate nella presente pubblicazione, frutto di ricerca ed elaborazione molto accurate, non possiamo comunque garantire la mancanza di inesattezze. Intendono avere carattere indicativo, senza alcuna pretesa di esaustività.

Informazioni aggiornate al novembre 2009

## INDICE:

<b>Introduzione</b>	4
<b>Italia</b>	8
<b>Austria</b>	14
<b>Germania</b>	18
<b>Francia</b>	21
<b>Svezia</b>	24
<b>Romania</b>	28

## Introduzione

“Aiuto: il mio nuovo computer, acquistato soltanto due settimane fa in Germania, non funziona più. Che posso fare?!” Sono sempre di più i consumatori che vengono a trovarsi in situazioni del genere, dopo aver acquistato dei prodotti in un altro Paese dell’UE. È proprio a loro che si rivolge questo opuscolo, suggerendo come agire per fare rispettare la garanzia sui prodotti acquistati in selezionati Paesi dell’Unione Europea, Italia compresa. Attraverso le iniziative legislative avviate a livello comunitario a favore del consumatore, quest’ultimo gode oggi di diritti di garanzia analoghi in tutte le aree dell’Unione.

### Cosa significa “garanzia”?

Il diritto di garanzia legale regola attraverso precise norme giuridiche le pretese che l’acquirente può vantare nei confronti del venditore in seguito alla consegna di un prodotto difettoso o dalle caratteristiche non conformi a quanto previsto nel contratto. La maggior parte degli ordinamenti statali assimila al contratto di vendita anche i contratti di permuta e di somministrazione.



#### Attenzione:

#### **la garanzia legale non va confusa con quella commerciale!**

La **garanzia legale** è prevista dalla legge e offre all’acquirente una tutela minima, sotto la quale non è consentito andare. Tutte le possibili clausole o gli accordi intercorsi tra il venditore e il consumatore non hanno alcuna efficacia nei confronti di quest’ultimo se violano le norme sulla garanzia.

La **garanzia commerciale** (convenzionale) invece non ha origine da una norma di legge e dunque non è obbligatoria. Viene normalmente prevista da parte del produttore ed entra a far parte del contratto di acquisto, divenendo vincolante tra le parti. Anche determinate promesse diffuse attraverso messaggi pubblicitari possono essere considerate un elemento di garanzia commerciale. Il produttore vi ricorre solitamente per sottolineare le migliori caratteristiche dei suoi prodotti, o per conquistarsi il favore del consumatore evidenziando un servizio migliore rispetto alla concorrenza (ad esempio pubblicizzando delle auto con trattamento anticorrosione garantito).

Il consumatore può chiedere che la garanzia commerciale gli venga consegnata per iscritto.

<b>Garanzia legale</b>	<b>Garanzia commerciale</b>
durata: almeno 2 anni	durata: varia, spesso 1 anno
disciplinata dalla legge	disciplinata da contratto
prestazioni obbligatorie	prestazioni offerte volontariamente
irrinunciabile	facoltativa
uguale per tutti in base alla legge	infinite varianti a scelta del produttore
gratuita	possibili costi
illimitata	può limitarsi a singole componenti
non modificabile dal venditore	modificabile dal produttore

**Indipendentemente** dall'esistenza o meno di una garanzia commerciale, le norme della garanzia legale possono sempre esser fatte valere nei confronti del venditore. Non vengono né derogate, né in alcun modo sminuite dall'eventuale presenza di diverse indicazioni del produttore.

Nel caso il produttore e il venditore siano la stessa persona, il consumatore può far valere nei suoi confronti sia la garanzia legale che l'eventuale garanzia commerciale. Il professionista viene così a rispondere ovvero "doppiamente".

Per giungere ad armonizzare la disciplina della garanzia legale in Europa, la Direttiva 1999/44/CE ha previsto e definito le modalità di applicazione di questo diritto comunitario, specificando che riguarda l'acquisto di prodotti destinati al consumo e in particolare **solo i contratti che coinvolgono consumatori e venditori professionisti**; alcuni Paesi hanno però esteso alcune norme anche ai contratti tra privati.

Il **consumatore** è sempre e solo una persona fisica che acquista il prodotto esclusivamente con finalità di consumo personale.

Il **venditore** può essere persona fisica o persona giuridica, che procede alla vendita di beni di consumo nell'ambito della propria attività professionale o commerciale. È bene soffermarsi su alcuni **elementi fondamentali** della Direttiva:

- eventuali clausole contrattuali o accordi intercorsi tra il venditore e l'acquirente non vincolano quest'ultimo se si configurano come lesioni di diritti sanciti dalla Direttiva;

- nella vendita di beni usati è possibile limitare ad 1 anno la garanzia legale, qualora le parti si accordino in tal senso;
- normalmente l'acquirente ha diritto alla riparazione gratuita o alla sostituzione della merce difettosa;
- qualora la riparazione o la sostituzione risultino impossibili, eccessivamente onerose o legate a eccessivi disagi per l'acquirente, o nel caso che il venditore non provveda entro tempi ragionevoli ad organizzare i rimedi previsti, l'acquirente può chiedere una diminuzione del prezzo o la risoluzione del contratto.<sup>1</sup>

Benché la Direttiva preveda espressamente che i rimedi sopra indicati debbano essere offerti al consumatore senza alcun costo per il medesimo, la prassi ormai affermata negli acquisti transfrontalieri vede spesso addebitare all'acquirente **costi di trasporto**. Infatti la maggior parte dei Paesi europei non dispone di norme precise che regolino questa voce di spesa per gli acquisti transfrontalieri.

Di frequente capita anche che il venditore alle prese con un reclamo del consumatore inviti lo stesso a rivolgersi al produttore della merce o al servizio di assistenza tecnica. In tal caso possono però nascere dei costi accessori, legati al fatto che il produttore sarà disposto ad accollarsi solo quanto da lui volontariamente indicato nella garanzia commerciale, e non le prestazioni previste obbligatoriamente dalla legge a carico del venditore. Conviene allora insistere con il venditore perché questi risponda pienamente così come previsto dalla legge. Il vero e proprio referente del consumatore è infatti il venditore, non il produttore o il servizio di assistenza tecnica!

### Che durata ha la garanzia legale?

La garanzia legale ha una validità di **2 anni** dal momento di consegna del bene. I singoli Stati membri hanno la facoltà di prevedere un periodo di 2 mesi dalla scoperta del vizio entro il quale il consumatore deve presentare reclamo al venditore.



**Importante:** **TUTTI i Paesi dell'Unione Europea prevedono l'inversione dell'onere della prova!**

### Cosa significa per il consumatore?

Fino a prova contraria si presume che un vizio manifestatosi entro i primi 6

<sup>1</sup> Per poter valutare l'eccessiva onerosità per le parti vanno considerati il valore del bene e l'entità del danno in rapporto ai costi da affrontare per una riparazione o una sostituzione.

mesi dalla consegna esistesse già al momento della consegna stessa. Il legislatore ha dunque previsto che l'onere della prova rimanga nei primi 6 mesi a carico del venditore. Sarà questi eventualmente a dover provare che il vizio nel prodotto è stato causato dal consumatore. Tale regola sull'imputazione della prova non trova applicazione quando sarebbe inconciliabile con la natura del bene (ad es. merce deperibile) o con la tipologia del vizio (normale usura).

Dopo il decorrere di tale periodo iniziale, la necessità di fornire la prova per l'insorgere del vizio si sposta in capo al consumatore. Sarà lui a dover fornire gli elementi a riprova che il danno non è stato originato da un utilizzo erraneo o improprio del prodotto. Si tratta di prove che purtroppo non è semplice fornire, ma che anzi spesso richiedono costosi accertamenti tecnici e perizie di esperti. Va valutato molto bene se ne valga la pena!

#### Attenzione:

l'inversione dell'onere della prova non deve indurre il consumatore a comportamenti inadeguati. Se il prodotto acquistato si guasta per cause a lui imputabili (ad es. in seguito a impiego inadeguato o manomissione), egli non ha diritto alla garanzia!



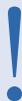
#### Importante:

vale la pena di conservare tutti i documenti relativi ad acquisti effettuati, come scontrini e ricevute dei pagamenti effettuati tramite POS o carta di credito. Senza un elemento di prova diviene praticamente impossibile dimostrare il luogo e il momento dell'acquisto.



#### Un consiglio:

se ve ne è la possibilità, conviene fotocopiare gli scontrini, perché essi con il passare del tempo divengono spesso illeggibili.



Il nostro opuscolo è strutturato in modo da offrire per ognuno dei Paesi considerati delle risposte ai principali quesiti che si pongono al consumatore. Possiamo così sintetizzarli:

- A quali tipologie di contratto si applica la Direttiva sulla garanzia legale?

- Per quanto tempo esiste un diritto alla garanzia e entro quali termini deve agire il consumatore per denunciare un vizio al venditore?
- Quali sono i diritti del consumatore e quali diritti ha invece il venditore?
- Cosa si intende per “conformità contrattuale”?
- Le indicazioni relative a “lasso di tempo ragionevole” e “senza notevoli inconvenienti per il consumatore” previste dall’art. 3 della Direttiva sono state meglio specificate dalla normativa dei singoli Stati membri dell’Unione Europea?
- Come considerare la garanzia offerta dal produttore?

## ITALIA

Il decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ha introdotto in Italia il Codice del Consumo, che nei suoi articoli da 128 a 135 regola la garanzia legale e si occupa anche della garanzia convenzionale (commerciale).

Si tratta di disposizioni di legge che trovano applicazione unicamente ai cosiddetti **contratti di consumo**, stipulati tra **consumatori** e **operatori professionali** e aventi ad oggetto la compravendita di **beni di consumo**. A questa tipologia vengono equiparati anche i contratti di permuta e di somministrazione, nonché quelli di appalto, di opera e tutti gli altri contratti comunque attinenti alla fornitura di beni di consumo che vengono prodotti.

**Beni di consumo** sono **tutte le cose mobili** ad eccezione di:

- quelle oggetto di vendita forzata o venduti secondo altre modalità dalle autorità giudiziarie;
- acqua e gas, se non in contenitori che permettano di conoscerne il volume o la quantità;
- energia elettrica.

Il Codice del Consumo non cita esplicitamente i **beni offerti all’asta**, ma d’altra parte non sono esclusi esplicitamente dalla disciplina sulla garanzia. Essi appartengono pertanto alla categoria dei beni di consumo, ma solo quando il relativo contratto viene concluso tra un consumatore ed un operatore commerciale.

Il venditore è tenuto a consegnare all’acquirente solo i prodotti che corrispondono alle caratteristiche previste dal contratto di compravendita. In tal caso si parla di conformità contrattuale.

Determinati requisiti dei prodotti sono indice della loro **conformità contrattuale** (art. 129):

- idoneità all'uso normalmente previsto per beni dello stesso tipo;
- rispondenza del prodotto alle caratteristiche riportate nella descrizione del venditore, o a quelle del prodotto già consegnato in prova o sotto forma di campione al consumatore;
- effettiva presenza di qualità o prestazioni propri di prodotti dello stesso tipo e che il consumatore si attende verosimilmente sulla scorta della normale esperienza o sulla base delle espressioni riportate nella pubblicità o nell'etichettatura da parte del venditore o del produttore;
- idoneità ad un particolare uso desiderato dal consumatore e portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato.

Nei seguenti casi si è invece di fronte ad un **vizio** contestabile da parte del consumatore:

- qualora il contratto comprende l'installazione del prodotto e questa venga eseguita in maniera non adeguata ad opera del venditore o comunque sotto la sua responsabilità;
- qualora il difetto sia sorto in fase di montaggio da parte del consumatore, se questi ha eseguito il montaggio seguendo istruzioni carenti o erranee.

Il venditore non risponde delle **affermazioni espresse in pubblico** quando egli sia in grado di dimostrare che la portata di tali affermazioni non sarebbe potuta essere o comunque non fosse a lui nota, oppure che tali affermazioni sono state corrette prima dell'accettazione della proposta contrattuale, o che esse non hanno in alcun modo influenzato la decisione di acquisto.

### **Diritti dell'acquirente (art. 130)**

Il venditore risponde per tutti i vizi esistenti nel prodotto al momento della consegna<sup>2</sup>. L'acquirente gode di un diritto alla riparazione gratuita del bene o alla sua sostituzione nel caso esso presenti un vizio. È a lui che in linea di principio spetta la scelta tra la riparazione e la sostituzione, a meno che una di queste opzioni risulti impossibile o eccessivamente onerosa rispetto all'altra. Per valutare questo rapporto ci si riferisce al valore che avrebbe avuto la merce in assenza del vizio lamentato e all'entità del vizio, nonché dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore. Se ad

<sup>2</sup> ATTENZIONE: ciò non significa però che il vizio debba veramente sussistere già al momento della consegna perché il venditore ne debba in concreto rispondere. Se infatti il difetto viene scoperto entro i primi 6 mesi dalla consegna, automaticamente si suppone che la merce abbia avuto questo difetto già al momento della consegna.

esempio una piccola riparazione fosse in grado di risolvere i vizi lamentati, pretendere la sostituzione completa del bene non sarebbe proporzionato.



**Attenzione:**

nella prassi si è ormai consolidato un uso per cui il consumatore deve permettere al venditore di tentare due volte la riparazione prima di poter pretendere da quest'ultimo la sostituzione del prodotto.

*Se nell'ambito di una riparazione viene sostituito un componente installando un ricambio nuovo di fabbrica, da questo momento per il nuovo componente riparte un nuovo termine di garanzia di 2 anni?*

Per dare una risposta a questo quesito occorre distinguere 2 situazioni:

- 1) se la riparazione viene effettuata durante il periodo di garanzia, per il nuovo ricambio non inizia un nuovo termine di garanzia; rimane inalterato il decorso del periodo di garanzia che ha preso avvio dalla data di consegna originaria;
- 2) se però la riparazione ha luogo dopo lo scadere del periodo di copertura in garanzia, il nuovo ricambio gode di un suo periodo di garanzia di 2 anni dalla consegna del prodotto riparato.

Il diritto di garanzia non viene riconosciuto nel caso di vizi ben noti al consumatore nel momento dell'acquisto o comunque così evidenti da non poter essere occultati.

La riparazione o la sostituzione devono avvenire entro un "termine congruo", anche se purtroppo il legislatore non ha meglio specificato cosa sia da intendere come "congruo". Non di rado si deve allora fare i conti con lunghe attese, tanto da rendere consigliabile indicare per iscritto al venditore un termine ultimo per la riconsegna del bene o la sua sostituzione.

Il consumatore ha anche la possibilità di chiedere una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, nei casi in cui:

- la riparazione e la sostituzione risultino impossibili o eccessivamente onerose;
- il venditore non provveda ad effettuare la riparazione o la sostituzione entro un termine congruo;
- la riparazione o la sostituzione comportino per il consumatore notevoli inconvenienti.

**Importante:**

nel momento in cui si vada a quantificare la riduzione del prezzo da pretendere o la restituzione del prezzo pagato (in caso di risoluzione contrattuale) bisogna anche tener conto dell'usura del bene in questione. In presenza di vizi di modesta entità non è possibile chiedere una risoluzione del contratto.



**Importante:**

i costi di spedizione, la manodopera e i materiali necessari alla riparazione o alla sostituzione non possono originare alcun onere a carico del consumatore.



**Importante:**

le norme sulla garanzia si applicano anche ai prodotti offerti in svendita. Se quindi un prodotto acquistato a prezzi stracciati nella vendita di fine stagione si guasta o evidenzia un difetto, il venditore ne risponde pienamente come nel caso dei prodotti venduti a prezzo pieno.



**Attenzione:**

**la garanzia non va confusa con la possibilità del cambio merce!** La garanzia è infatti un diritto sancito dalla legge, mentre il cambio merce non lo è! Il consumatore non ha nessun diritto di sostituire una merce senza difetti, acquistata in un esercizio commerciale. Il venditore può accordare al cliente questa possibilità, ma a suo libero piacimento.

**Un esempio:** si sono acquistati dei pantaloni, ma giunti a casa non si è più convinti del colore. In tal caso non esiste alcun diritto al cambio merce, dal momento che non c'è alcun difetto.

Spesso in occasione di svendite viene esplicitamente esclusa la possibilità di rendere la merce in offerta. Ciò non influenza però in alcun modo i diritti sanciti per legge in presenza di merce difettosa.



**Termini:**

il venditore risponde per i vizi sorti entro 2 anni dalla consegna della merce. Il vizio deve essere comunicato entro 2 mesi dal momento della scoperta, a pena di decadenza. Il consumatore non è tenuto a rispettare alcuna formalità, potendosi

rivolgere al venditore sia a voce che per iscritto (e-mail, fax o lettera). Ci preme comunque consigliare sempre la raccomandata con avviso di ricevimento, che ha il pregio di fornire una prova sia della spedizione che della ricezione della lettera.

Il termine di 2 mesi previsto dalla legge dal momento della scoperta non deve essere rispettato qualora risultasse che il venditore conosceva già al momento della vendita il vizio o lo aveva occultato.

Nel caso dell'acquisto di **prodotti usati** è possibile limitare la durata minima della garanzia ad 1 anno, se le parti concordano tale termine tra loro (art. 134). Normalmente questa è ormai la regola comunemente adottata nei contratti riguardanti l'usato. Per quanto riguarda invece i termini da rispettare nella denuncia del vizio e la fornitura di prove (vedi oltre), valgono le stesse regole previste dal legislatore per i prodotti nuovi.



**Attenzione:**

la garanzia rappresenta un diritto irrinunciabile!

Nella prassi purtroppo avviene anche troppo spesso che il venditore informi l'acquirente in modo poco corretto: ad esempio capita che per certi prodotti elettronici di consumo si dica che la garanzia vale solo per 8 o 10 giorni dalla data di acquisto. Si tratta di informazioni false, tese ad allontanare il consumatore dalla consapevolezza dei propri diritti. Il fatto è che la garanzia si applica in termini rigidamente regolamentati per legge (2 anni per il prodotto nuovo, almeno 1 anno per l'usato), che non possono essere oggetto di trattativa in senso sfavorevole al consumatore. Bisogna allora pretendere il rispetto dei propri diritti!

Un altro problema riguarda la confezione di acquisto dei prodotti: capita che venga negata la garanzia al consumatore che ha gettato l'imballo originale. Dobbiamo però ribadire che l'involucro originale non rappresenta assolutamente un presupposto essenziale per il rispetto del diritto di garanzia.

**Inversione dell'onere della prova:**

nel caso il vizio faccia la sua comparsa entro i primi 6 mesi dalla consegna del bene, si presume fino a prova contraria che esso sussistesse già nel momento

della consegna. Rappresentano un'eccezione quei difetti che dovessero risultare incompatibili con tale previsione per la natura del bene o per la caratteristica stessa del vizio. La legge prevede che è il venditore il soggetto che eventualmente dovrà dimostrare che il difetto non esisteva al momento della consegna.

Se il vizio appare invece dopo i primi 6 mesi dall'acquisto, spetta all'acquirente dimostrare che il difetto non è sorto a causa di un cattivo od errato utilizzo del bene. Di norma questi elementi di prova non sono semplici da fornire soprattutto al di fuori di un vero e proprio contenzioso. Bisogna ricorrere a perizie di esperti, sopportandone i relativi costi, spesso piuttosto ingenti. Si consiglia allora, soprattutto con prodotti di basso costo, di valutare molto bene l'opportunità di affrontare questo cammino.

**Importante:** qualora venga dimostrato che il danno sia stato causato dal consumatore, viene a cadere **qualsiasi** diritto alla garanzia!



L'acquirente gode di una tutela anche al di fuori dei tipici contratti di consumo, dove abbiamo da un lato un consumatore e dall'altro un imprenditore. Anche in questi altri casi il Codice Civile del nostro Paese (artt. 1490 e ss.) prevede tutta una serie di norme, che però risultano molto meno vantaggiose rispetto a quanto prevede il Codice del Consumo.

### **Garanzia convenzionale (art. 133)**

Il contratto di acquisto può prevedere anche una dichiarazione di garanzia del produttore per lui vincolante. Il contenuto della garanzia vincola il produttore anche se è stato promosso attraverso una pubblicità.

Il certificato di garanzia deve informare il consumatore che questa non incide sui diritti previsti dalla garanzia legale. Inoltre deve informare in modo chiaro e comprensibile sul contenuto della garanzia commerciale e sugli elementi essenziali per farla valere (come la durata e l'estensione territoriale della copertura, le generalità e l'indirizzo del produttore).

Se il consumatore lo richiede, la garanzia deve essere disponibile per iscritto o su un altro supporto duraturo; perlopiù viene consegnato un certificato di garanzia. Per i prodotti venduti in Italia esso deve essere redatto in lingua italiana.

Se il produttore non rispetta queste specifiche, la sua garanzia lo vincola comunque, ed il consumatore può esigere il rispetto delle relative previsioni.



**Importante:**

il Codice del Consumo prevede a favore del consumatore una sorta di tutela minima, indipendente da eventuali migliori disposizioni formulate dal produttore. Pertanto è previsto che ogni clausola contrattuale o accordo volto a limitare o violare il diritto di garanzia legale sia nullo. La nullità può essere fatta valere solo da parte del consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice.

## AUSTRIA

Il recepimento della Direttiva 1999/44/CE nell'ordinamento austriaco è avvenuto attraverso modifiche e integrazioni sia nella disciplina del Codice Civile austriaco (Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch - ABGB, § 922-933b), sia nella Legge generale sulla tutela dei consumatori (Konsumentenschutzgesetz § 8-9b). Le disposizioni contenute nel ABGB presentano carattere generale e non limitano la loro validità ai contratti conclusi tra consumatori e imprenditori.

La garanzia disciplinata dal ABGB riguarda dunque **chiunque** si attiva per vendere un bene **a titolo oneroso**, vale a dire dietro pagamento di un corrispettivo e riguarda quindi anche i venditori privati. In quest'ultimo caso, cioè nella vendita tra privati, la garanzia può però essere esclusa per volontà delle parti.



**Attenzione:**

questo opuscolo si concentra principalmente sui cosiddetti **contratti di consumo**, che sono quelli stipulati tra consumatori e imprenditori.

Un bene destinato alla vendita si intende **conforme alle pattuizioni contrattuali**:

- se possiede le caratteristiche espressamente concordate o che normalmente si possono presupporre;
- se corrisponde alla descrizione fatta dal venditore, o al modello o al campione che il venditore ha mostrato al consumatore;
- se è idoneo all'impiego cui comunemente vengono destinati analoghi beni, o se si presta all'utilizzo specificamente concordato tra le parti;
- se soddisfa le attese che il consumatore può nutrire in base alle dichiarazioni pubbliche del venditore o del produttore contenute nell'etichettatura o diffuse attraverso i canali della pubblicità, a meno che il venditore non conoscesse o non potesse avere conoscenza di tali dichiarazioni, o se queste sono state adeguatamente corrette prima della conclusione del contratto, o se comunque non hanno avuto alcuna influenza sulla decisione di acquisto.

Il venditore risponde per ogni difetto del prodotto, ma anche per la mancanza di caratteristiche inizialmente garantite al consumatore. Nel caso però i difetti del prodotto siano evidenti o immediatamente constatabili (ad esempio un display del cellulare graffiato), non si applica alcuna garanzia.

Anche in Austria è prevista l'**inversione dell'onere della prova** a favore del consumatore: fino a prova contraria, qualsiasi vizio che si manifesti entro i primi 6 mesi dalla consegna si presume già esistente al momento della consegna. In tal modo il legislatore ha accollato al venditore l'onere della prova per i primi 6 mesi dal momento della vendita. Ciò significa che quando, ad esempio nel corso di un processo, non si riesca a stabilire se un difetto esistesse al momento della consegna o se invece potesse essere stato originato dall'usura del bene, debba essere sempre il venditore a risponderne. Il vizio si presume allora già esistente al momento della consegna. Nel caso invece il venditore sia in grado di fornire una controprova del fatto che il vizio è sorto solo in un momento successivo (ad esempio ad opera di quest'ultimo o per normale usura), la tutela offerta dalla garanzia viene a cadere.

L'inversione dell'onere della prova non ha luogo se essa risulta incompatibile con la natura della cosa (ad esempio merce deperibile) o con la tipologia del vizio (normale usura).

Trascorsi 6 mesi dall'acquisto, l'onere della prova passa in capo all'acquirente.

### **Diritti spettanti in base alla garanzia legale:**

l'acquirente ha prima di tutto il diritto alla eliminazione del vizio (riparazione, integrazione di quanto risulti mancante) o alla sostituzione del bene. La scelta tra riparazione e sostituzione spetta al consumatore, che fondamentalmente può scegliere se pretendere la riparazione o la sostituzione dal venditore. Tale scelta incontra però dei limiti: se una delle due opzioni risulta impossibile o connessa con oneri sproporzionati, rimane attuabile solo l'altra.

La sostituzione o la riparazione devono avvenire entro un termine congruo e creare all'acquirente meno inconvenienti possibile. Anche l'Austria rinuncia qui purtroppo a una definizione più esatta di cosa s'intende per termine congruo.

I costi che verosimilmente sono connessi alla riparazione o alla sostituzione (quali oneri di trasporto, costi per parti di ricambio, manodopera) devono essere sopportati dal venditore.

La legge austriaca sulla tutela del consumatore prevede che la riparazione o la sostituzione della merce debba avvenire nel luogo di consegna del prodotto all'acquirente, ovvero laddove la merce è stata inizialmente recapitata, se all'interno del territorio austriaco. Il venditore però può pretendere dal consumatore che questo gli invii la merce difettosa. Oltre a sopportare i rischi connessi all'invio della merce, il venditore deve rispondere anche dei costi per la spedizione, oltre a quelli legati alla riparazione o alla sostituzione.



**Attenzione:**

questo può significare per il consumatore residente in Italia che egli deve accollarsi i costi di spedizione o portare egli stesso la merce al venditore quando dovesse pretendere riparazioni in garanzia per beni acquistati presso un locale commerciale in Austria!

Se il venditore si impegna anche ad effettuare il montaggio, egli risponde di eventuali difetti che dovessero sorgere se questo lavoro non viene effettuato a regola d'arte.

Il consumatore ha la possibilità di pretendere un'adeguata riduzione di prezzo o la risoluzione del contratto (il termine tecnico è *Wandlung des Vertrages*) nei casi seguenti:

- la riparazione o la sostituzione risultano impossibili o connesse con oneri sproporzionati per il venditore;
- il venditore rifiuta di effettuare la riparazione o la sostituzione o non la effettua entro un congruo termine;
- la riparazione o la sostituzione causerebbero al consumatore notevoli inconvenienti;
- entrambi i rimedi risultano improponibili al consumatore, per gravi ragioni connesse con la persona del venditore.

Nel caso della riduzione del prezzo si considera accanto al prezzo inizialmente pattuito per l'acquisto del prodotto privo di difetti il valore residuo della merce risultata difettosa. In tal modo non trovano spazio eventuali argomentazioni del venditore tese a rifiutare la diminuzione del prezzo indicando che comunque il prezzo precedentemente pagato fosse così conveniente da poter giustificare anche un prodotto difettoso. L'orientamento di base del legislatore è dunque quello di mantenere inalterato il rapporto tra valore del bene e prezzo di vendita.

Il termine *Wandlung* sta per recesso contrattuale, con la conseguenza della restituzione dei beni e dei corrispettivi ricevuti da entrambe le parti (merce ritirata, prezzo rimborsato). Se il consumatore ha già iniziato ad impiegare il bene acquistato con un determinato giovamento, il venditore potrà chiedergli un corrispettivo legato al tempo di effettivo utilizzo. Per quanto riguarda il prezzo che si vedrà restituito, l'acquirente ha diritto a ricevere anche l'interesse legale nella misura del 4% calcolato a partire dal giorno del pagamento.

La risoluzione del contratto non è però possibile in presenza di vizi lievi.

### **Termini:**

i termini per far valere il diritto alla garanzia sono di 2 anni dal momento della consegna della merce o dell'opera per i **beni mobili**, e di 3 anni per i **beni immobili**. Nella vendita di **beni usati** le parti possono convenire un termine più breve, ma mai inferiore ad 1 anno.

### **Importante:**

qualora sia stato concordato tra le parti un pagamento a rate, i termini sopra indicati possono essere superati. Il diritto alla garanzia permane infatti fino al pagamento dell'ultima rata, anche se questa cade oltre i 2 o 3 anni dalla consegna.



Il legislatore austriaco ha rinunciato a prevedere un termine entro il quale il difetto va segnalato al venditore dopo la sua scoperta.

### **Garanzia convenzionale:**

Il produttore può accompagnare il prodotto con una propria dichiarazione o certificato di garanzia, informando però il consumatore del fatto che tale sua garanzia commerciale non va a incidere sui diritti previsti dalla garanzia legale. Il contenuto della garanzia offerta dal produttore vincola quest'ultimo anche se le sue promesse sono state diffuse dai canali pubblicitari, e il consumatore può pretendere che il tutto gli venga messo a disposizione per iscritto.

Anche nel caso di mancato rispetto di tali disposizioni da parte del produttore (se ad esempio egli si rifiutasse di consegnare per iscritto al consumatore le sue assicurazioni in termini di garanzia), si applica comunque la garanzia convenzionale. Si tratta di un'importante norma a tutela del consumatore, che altrimenti si troverebbe a perdere i diritti connessi alla garanzia convenzionale. In determinate circostanze il produttore risponde anche dei danni causati da una sua eventuale violazione.

## GERMANIA

In Germania il recepimento della Direttiva 1999/44/CE è avvenuto attraverso norme inserite nel Codice Civile (Bürgerliches Gesetzbuch - BGB), regolando la generalità dei contratti di diritto privato, quindi non solo quelli conclusi tra consumatori e imprenditori.



### Attenzione:

dal momento che questo opuscolo è destinato ai consumatori, non andremo a trattare separatamente le disposizioni generali del Codice Civile e quelle specifiche in materia di contratti di consumo.

Le norme che regolano la compravendita di beni di consumo (§ 474 e ss. BGB) si applicano ai contratti relativi a vendita di beni mobili stipulati tra un imprenditore e un consumatore, oltre a quelli di permuta e d'appalto che coinvolgono sempre queste due categorie di soggetti.

Il venditore è tenuto a garantire al compratore che la cosa è priva di vizi materiali e giuridici.

Un bene si giudica **conforme al contratto** e quindi privo di **vizi materiali** se:

- è idoneo all'utilizzo previsto nel contratto;
- si presta agli impieghi cui normalmente adempiono i beni dello stesso tipo;
- presenta delle qualità abituali di beni della stessa tipologia e che il consumatore può ragionevolmente attendersi. Fanno parte di tali caratteristiche anche quelle che il compratore si attende sulla base delle affermazioni pubbliche diffuse dal venditore o dal produttore a mezzo di messaggi pubblicitari o nell'etichettatura del prodotto stesso, a meno che il venditore non fosse o non dovesse essere a conoscenza di tali espressioni o nel caso in cui queste non abbiano influito sulla decisione di acquisto.

Si considera un **vizio materiale** anche quello originato dal montaggio eseguito in modo non conforme da parte del venditore, da istruzioni mancanti, incomplete o erronee a meno che il montaggio sia avvenuto correttamente. Un vizio materiale è rappresentato anche dalla consegna da parte del venditore di un altro bene rispetto a quello pattuito o dalla consegna di una quantità troppo modesta del bene oggetto di compravendita.

### Termini:

il diritto a far valere la garanzia si prescrive in Germania dopo 2 anni dalla

consegna, come del resto in Italia.

Diversamente rispetto all'Italia però la garanzia di 2 anni si applica anche agli **acquisti tra privati**. In tal caso le parti hanno comunque la possibilità di escludere anche completamente questo diritto, accordandosi contrattualmente.

Riguardo all'acquisto di **beni usati** le parti possono concordare una diminuzione del periodo di garanzia, arrivando fino al minimo di 1 anno.

Qui il legislatore – a differenza di quanto avvenuto in Italia – ha rinunciato a fissare un termine entro il quale il difetto va denunciato al venditore.

**Inversione dell'onere della prova:** vedasi a pagina 6.

### **Diritti spettanti in base alla garanzia legale:**

l'acquirente può pretendere prima di tutto l'esatto adempimento, sotto forma di riparazione o di fornitura di un prodotto non viziato, a meno che la soluzione scelta non provochi dei costi esageratamente elevati rispetto alla soluzione alternativa. Per valutare se questi costi sono esageratamente elevati si tiene conto del valore della merce, della gravità del vizio e degli inconvenienti che si incontrerebbero per una soluzione alternativa. I costi necessari (trasporto, manodopera, ecc.) devono essere sopportati dal venditore.

Il consumatore può chiedere una opportuna riduzione del prezzo o la risoluzione dell'intero contratto nei seguenti casi:

- quando il venditore rifiuta di accogliere la forma di esatto adempimento richiesta dall'acquirente (a meno che tale diniego non sia dettato dalla sproporzione dei costi connessi con tale ipotesi);
- quando la riparazione o la sostituzione falliscano per due volte;
- quando le soluzioni possibili per il ripristino della conformità risultino improponibili all'acquirente.

La risoluzione del contratto può essere chiesta dal consumatore solo quando il vizio presenta una certa consistenza.

Tutti questi diritti dell'acquirente vengono comunque a cadere quando risulti che la presenza dei vizi lamentati fosse nota allo stesso già nel momento della conclusione del contratto.

Qualora l'imprenditore e il consumatore abbiano concordato antecedentemente alla denuncia del vizio un procedere diverso da quello stabilito dalle presenti

disposizioni e che risulti a svantaggio del consumatore, l'imprenditore non potrà farvi riferimento.

### **Garanzia convenzionale:**

La dichiarazione di garanzia deve essere redatta in modo chiaro e comprensibile, riportando i seguenti elementi:

- il richiamo ai diritti previsti per il consumatore nell'ambito della garanzia legale e al fatto che questi non possono essere limitati in alcun modo dalla garanzia convenzionale;
- il contenuto esatto della garanzia convenzionale e le modalità principali per farla valere da parte del consumatore (in particolar modo la durata delle garanzie e la loro validità territoriale, nonché il nominativo e l'indirizzo del soggetto che le presta).

L'acquirente ha sempre il diritto di pretendere le condizioni di garanzia in forma scritta.

Queste stesse disposizioni trovano applicazione anche nel caso di affermazioni pubbliche rese dal produttore, ad esempio nell'ambito di iniziative pubblicitarie. L'efficacia di una dichiarazione di garanzia non perde valore neppure se il produttore viola una di queste norme, ad esempio rifiutandosi di consegnare al consumatore le condizioni di garanzia in forma scritta. L'acquirente gode così di un'importante tutela, senza la quale rischierebbe di non potersi avvalere dei vantaggi della garanzia e di perdere anche la possibilità di rivendicare la stessa in giudizio.

## FRANCIA

Nell'anno 1978 vede la luce in Francia il Code de la Consommation, un vero e proprio codice dedicato al diritto del consumatore.

Il recepimento della normativa europea sul diritto di garanzia avviene in Francia per i soli contratti conclusi tra imprenditori e consumatori e aventi ad oggetto la compravendita di **beni mobili materiali**. A questi vengono equiparati ai fini della garanzia anche l'acqua e il gas, nel caso essi siano confezionati o contenuti in recipienti che permettano di determinarne la quantità esatta (ad esempio l'acqua minerale in bottiglia). Vengono invece **esplicitamente esclusi** l'energia elettrica e i beni oggetto di vendita tramite asta giudiziaria.

Sebbene esista una normativa specifica contenuta nel Codice del Consumo francese, il consumatore ha spesso interesse, in presenza di vizi di conformità, di appellarsi alle norme generali del Codice Civile, il Code Civil.

Infatti in questo Paese il consumatore alle prese con un prodotto difettoso può agire nei confronti del venditore sia sulla base della **garantie légale de conformité** prevista dal Code de la Consommation (che corrisponde più o meno alla garanzia legale prevista dalla Direttiva sui beni di consumo), sia nei termini della **garantie de vices cachés** (garanzia contro i vizi occulti) contenuta nel Codice Civile.

### 1. La **garantie légale de conformité** (Codice del Consumo)

Il venditore è tenuto a consegnare un bene privo di vizi e conforme alla descrizione contenuta nel contratto e risponde anche dei difetti che possono originare da un processo di montaggio.

Si considerano **conformi al contratto** i beni che (al momento della consegna):

- sono idonei all'uso a cui sono normalmente destinati dei beni dello stesso tipo;
- corrispondono alla descrizione data dal venditore e presentano le stesse caratteristiche dei beni che il venditore ha mostrato o consegnato al consumatore a titolo di modello o campione;
- presentano una qualità che il consumatore può legittimamente attendersi sulla base delle dichiarazioni pubbliche rese dal venditore o dal produttore, in particolare nella pubblicità o nell'etichettatura;
- recano le caratteristiche oggetto di pattuizione tra il venditore e l'acquirente o risultano idonei ad un determinato utilizzo che l'acquirente ha portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore ha accettato.

Il venditore non risponde invece delle affermazioni pubbliche del produttore (ad esempio nella pubblicità), nel caso egli possa dimostrare di non averne avuto notizia o di non essere stato in condizione di venirne a conoscenza.

### **Diritti spettanti in base alla garanzia legale:**

in presenza di uno o più difetti nella merce acquistata, l'acquirente può scegliere se richiedere la riparazione o la sostituzione della merce, a meno che la soluzione scelta non provochi dei costi esageratamente elevati rispetto alla soluzione alternativa. Nella valutazione della sproporzione esistente tra le due opzioni si devono considerare il valore della merce e la gravità del vizio.

Nei casi seguenti invece il consumatore può pretendere una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto:

- quando la riparazione o la sostituzione sono impossibili;
- quando il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione entro un periodo di 1 mese;
- quando la riparazione o la sostituzione abbiano causato degli inconvenienti improporzionabili al consumatore.

Per tutte le spese (spese di riparazione, di spedizione, ecc.) risponde sempre il venditore.

Qualora si giunga alla risoluzione del contratto (possibile solo in presenza di difetti di un certo rilievo!), l'acquirente è tenuto naturalmente alla restituzione della merce.

Il consumatore ha inoltre la possibilità di richiedere un risarcimento, se riesce a provare e quantificare adeguatamente il danno subito.



#### **Attenzione:**

la Francia è l'**unico** Paese tra quelli descritti nel presente opuscolo ad aver specificato più dettagliatamente l'espressione del "congruo termine" entro il quale effettuare la riparazione o la sostituzione del prodotto. Il legislatore ha previsto un termine di **1 mese**.

**Inversione dell'onere della prova:** vedasi a pagina 6.

**Importante:**

l'acquirente non può appellarsi ai diritti legati alla garanzia legale se era a conoscenza del vizio al momento dell'acquisto, o se questo era evidente, oppure se si basa su caratteristiche dei materiali che egli stesso ha messo a disposizione per la realizzazione del prodotto finito.



**Termini:**

il diritto di garanzia legale si prescrive entro un termine di 2 anni dalla consegna del bene. Non è previsto invece alcun termine da rispettare tra la scoperta del vizio e la sua denuncia.

**Importante:**

non è permesso in Francia ridimensionare la durata della garanzia legale nel caso della **merce usata**. Anche per questi beni la durata è di 2 anni e **non** di uno!



2. La **garantie de vices cachés** (Codice Civile)

Il venditore risponde nei confronti del consumatore per tutti i **vizi occulti**.

È necessaria comunque la presenza di **tre presupposti** per poter procedere in tal senso:

- il vizio deve risultare **piuttosto consistente**, tale cioè da inficiare in tutto o in parte il normale utilizzo del bene (ad esempio con continue interruzioni del funzionamento);
- il vizio deve risultare connesso al bene già **prima dell'acquisto**;
- il vizio deve essere **occulto**, vale a dire non immediatamente visibile o percepibile.

Se ricorrono queste condizioni, il consumatore può annullare completamente il contratto oppure pretendere una somma di denaro corrispondente alla diminuzione del valore d'uso del bene.

Infine è possibile anche chiedere un risarcimento dei danni subiti, qualora il prodotto difettoso abbia causato altri danni esterni al prodotto e il venditore sia stato a conoscenza del vizio presente nel prodotto venduto.

Lo **svantaggio** rispetto all'esercizio della garanzia légale risiede peraltro nel fatto che qui non è prevista un'inversione dell'onere della prova nei primi 6 mesi di vita del prodotto, che risulterebbe a tutto vantaggio del consumatore. Questi è invece tenuto a provare pienamente la presenza dei tre requisiti citati. Esiste però anche un elemento di **vantaggio**, dal momento che il consumatore può far valere questa garanzia anche nei confronti del produttore. Un altro vantaggio consiste nella circostanza che i termini per agire decorrono solo dal momento in cui si viene a conoscenza del vizio, e non da quello della consegna del bene al consumatore.

### **Garanzia convenzionale (*garantie du constructeur*):**

le condizioni di garanzia liberamente offerte dal produttore dovrebbero essere specificate per iscritto, solitamente sotto forma di certificato accluso al prodotto. Questo dovrà indicare non solo la validità nel tempo e nello spazio delle condizioni offerte, ma anche una chiara indicazione circa il fatto che i diritti legati alla garanzia legale permangono pienamente in vigore tra consumatore e venditore e non sono in alcun modo compromessi dall'accettazione della garanzia commerciale.

Se il produttore non si attenesse a questi obblighi, ad esempio rifiutandosi di formalizzare per iscritto le proprie condizioni di garanzia, questa sarebbe comunque valida. Un vantaggio per il consumatore, che in caso contrario non potrebbe appellarsi a condizioni solitamente favorevoli e perderebbe ogni appiglio giuridico. Va detto comunque che in una situazione di questo tipo potrebbero sussistere delle difficoltà nel riuscire a provare le asserzioni del produttore.

Eventuali clausole contrattuali o accordi tesi ad escludere la validità delle disposizioni in merito alla garanzia legale non hanno efficacia e sono nulli.

## **SVEZIA**

La Svezia ha provveduto nel 2002 attraverso diversi provvedimenti e modifiche legislative al recepimento della Direttiva 1999/44/CE, andando a disciplinare esclusivamente i rapporti contrattuali tra consumatori e imprenditori. In quest'ambito sono state comprese anche quelle forme di compravendita nelle quali il venditore non è un vero imprenditore, ma si serve di un intermediario professionale.

Ogni clausola contrattuale che dovesse rivelarsi in contrasto con la normativa vigente in tema di garanzia legale perde ogni effetto nei confronti del consumatore.

Se la merce dovesse subire un danno o addirittura venire distrutta in tutto o in parte a causa di un evento non riconducibile al venditore, andrà comunque corrisposto il prezzo pattuito.

Un bene si considera **conforme al contratto**:

- se è idoneo agli usi ai quali servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- se corrisponde alla descrizione resa dal venditore e possiede le qualità della merce che il venditore ha presentato al consumatore sotto forma di campione o modello;
- se è idoneo all'uso peculiare cui il consumatore intende adibirlo, nel caso tale esigenza sia stata comunicata al venditore all'atto dell'acquisto e questi ne abbia dato conferma;
- se è confezionato in modo idoneo, qualora un imballaggio sia necessario ai fini della conservazione o protezione del bene.

Il prodotto viene invece considerato **difettoso** qualora:

- non sia idoneo all'uso cui normalmente vengono destinati beni della stessa tipologia;
- risulti non corrispondere alle esigenze d'uso particolari comunicate dal consumatore al venditore all'atto dell'acquisto;
- determinate caratteristiche del prodotto o modalità di impiego dello stesso siano state taciute dal venditore, se la loro conoscenza avrebbe potuto influire sulla volontà contrattuale;
- non corrisponda alle aspettative che il consumatore avrebbe potuto ragionevolmente nutrire verso la merce acquistata.

Nel caso il contratto preveda anche una fase di montaggio del bene acquistato da parte del venditore o di terzi per suo conto, il venditore risponde nei confronti del consumatore anche dei vizi sorti in questa fase.

Si considera comunque come vizio anche la mancata rispondenza del prodotto alle caratteristiche esaltate dalla pubblicità, a meno che il venditore sia in grado di provare che le relative informazioni siano state rettificate adeguatamente e in tempo utile, o non abbiano influito in alcun modo sulla volontà di acquisto. Se le informazioni erranee o fuorvianti contenute in un messaggio pubblicitario sono state diffuse da una terza persona prima della conclusione del contratto, non sussiste vizio legalmente rilevante nel caso in cui il venditore possa dimostrare che tali notizie gli fossero sconosciute o egli non avesse comunque dovuto conoscerle.

Esiste parimenti un vizio rilevante quando la merce venga posta in vendita nonostante un divieto sancito in base alla legge sulla sicurezza dei prodotti oppure se la merce presenta difetti tanto gravi da porre in pericolo la vita e la salute dell'utilizzatore.

**Inversione dell'onere della prova:** vedasi a pagina 6.

### **Termini:**

In Svezia, a differenza che in altri Paesi dell'Unione Europea, vige un termine di 3 anni entro il quale invocare il rispetto delle norme sulla garanzia legale.

Il consumatore perde però i propri diritti se non denuncia il vizio al venditore entro **un tempo ragionevole** dalla sua scoperta. La Svezia viene a trovarsi in questo contesto in una posizione molto particolare, perché gli altri Paesi europei trattati nel presente opuscolo hanno previsto un termine preciso per la denuncia oppure vi hanno rinunciato del tutto. In Svezia invece si fa riferimento ad un lasso di tempo ragionevole. Possiamo comunque considerare rispettoso del termine la denuncia di un vizio resa entro 2 mesi dalla scoperta.



#### **Importante:**

in Svezia non è consentito ridurre la durata della garanzia legale per i **beni usati** ad 1 anno!

Il consumatore ha la possibilità di dilazionare nel tempo il pagamento, o addirittura di rifiutarlo. Si tratta di una possibilità introdotta nell'ordinamento per rafforzare la posizione giuridica del consumatore, dal momento che il venditore si mostra in genere più disponibile alla soluzione dei problemi segnalati se non ha ancora incassato tutto il prezzo pattuito. Naturalmente esistono dei limiti a questa possibilità: la somma che il consumatore può legittimamente trattenere è legata alla quantità e al tempo strettamente necessari per garantirsi nei confronti del venditore. Se il consumatore si rifiuta semplicemente di pagare o trattiene una parte eccessiva del corrispettivo, può anche essere obbligato a pagare al venditore gli interessi per il ritardato pagamento.

### **Diritti spettanti in base alla garanzia legale:**

nel caso gli venga denunciato un vizio, il venditore è tenuto ad intervenire per porvi rimedio. Al consumatore spetta la scelta tra la riparazione o la sostituzione della merce difettosa, ma tale scelta non vincola il venditore se risulta legata a

oneri sproporzionati rispetto al rimedio alternativo. Per la relativa valutazione ci si riferisce al valore della merce, all'entità del vizio e alla determinazione degli inconvenienti che dovrebbe sopportare il consumatore accogliendo la soluzione diversa da quella richiesta.

La riparazione o la sostituzione devono avvenire entro un congruo termine; ogni spesa connessa a tali operazioni, compresi gli oneri di spedizione della merce, sono a carico del venditore.

L'acquirente può invece richiedere una diminuzione del prezzo o la risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- quando non ha diritto alla riparazione o alla sostituzione;
- quando il venditore non abbia reagito in termini ragionevoli alla richiesta del consumatore di porre rimedio ai vizi;
- quando il venditore non abbia provveduto alla riparazione o sostituzione senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Il rimedio della risoluzione contrattuale è peraltro possibile solo in presenza di vizi di notevole consistenza.

In tal caso le parti possono pretendere di rientrare in possesso dei beni, ovvero delle somme di denaro consegnate alla relativa controparte. L'acquirente è tenuto a restituire al venditore anche l'eventuale profitto ottenuto attraverso l'impiego della merce; il venditore è tenuto a restituire all'acquirente non solo il prezzo pagato, ma anche gli interessi sullo stesso.

Il diritto alla risoluzione del contratto o alla sostituzione della merce vi è soltanto nel caso in cui sia possibile restituire la merce.

Il diritto di risolvere il contratto o di pretendere la sostituzione del bene non viene meno per il consumatore se:

- la merce è andata distrutta o perduta, si è deteriorata o ne è diminuita la consistenza per ragioni imputabili alle stesse caratteristiche del bene o ad eventi non collegabili alla persona dell'acquirente;
- la merce è andata distrutta o perduta, si è deteriorata o ne è diminuita la consistenza a seguito di una misura adottata per esaminare il bene alla ricerca dei difetti lamentati;
- la merce è stata utilizzata con modalità conformi o abituali prima che il

consumatore avesse riconosciuto o avesse potuto avere notizia dei vizi che gli danno il diritto di risolvere il contratto o pretendere la sostituzione della merce.

Al consumatore spetta inoltre un **risarcimento del danno subito** a causa del vizio della merce, a meno che il venditore possa dimostrare che il danno fosse imprevedibile e inevitabile. Un **risarcimento** è previsto inoltre quando il bene non presenta le caratteristiche promesse dal venditore.

### **Garanzia convenzionale:**

Le condizioni della garanzia offerta dal produttore devono essere espresse in modo chiaro e contenere tutte le informazioni necessarie per farvi ricorso. Inoltre deve contenere l'indicazione che la garanzia convenzionale non va in alcun modo ad influire sulle norme previste dalla garanzia legale. La garanzia convenzionale deve essere consegnata in forma scritta all'acquirente.

### **Pretese nei confronti della catena distributiva:**

qualora il venditore risulti insolvente, abbia cessato la sua attività o non sia più reperibile, il consumatore ha il diritto di rivolgere le pretese che gli competono in base alla merce difettosa nei confronti degli operatori che avevano venduto il bene al venditore finale.

## **ROMANIA**

Dal 1° gennaio 2007 è entrata in vigore anche in Romania la Direttiva 1999/44/CE.

Le disposizioni contenute nella Legge 449/2003 trattano separatamente la garanzia legale e la garanzia convenzionale.

Il venditore ha l'obbligo di consegnare la merce che abbia le caratteristiche previste nel contratto di acquisto.

In presenza dei seguenti elementi si considera il prodotto come **conforme al contratto**:

- idoneità all'uso normalmente previsto per beni dello stesso tipo;
- rispondenza del prodotto alle caratteristiche riportate nella descrizione del venditore, o a quelle del prodotto già consegnato in prova o sotto forma di campione al consumatore;

- effettiva presenza di qualità o prestazioni propri di prodotti dello stesso tipo e che il consumatore si attende verosimilmente sulla scorta della normale esperienza o sulla base delle espressioni riportate nella pubblicità o nell'etichettatura da parte del venditore o del produttore;
- idoneità ad un particolare uso desiderato dal consumatore e portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato.

Nei seguenti casi il prodotto presenta un **vizio** giuridicamente rilevante:

- quando il difetto è stato causato nelle operazioni di montaggio previste dal contratto di acquisto ed eseguite dallo stesso venditore o sotto la sua responsabilità;
- quando il difetto è insorto nella fase di montaggio effettuata dal consumatore con modalità non idonee sulla base di istruzioni di montaggio contenenti errori.

### **Termini:**

La garanzia offerta dalla legge ha termine dopo 2 anni dalla consegna, ma per i **beni usati** le parti possono convenire una minore durata, in ogni caso non inferiore ad 1 anno. Per i prodotti che hanno una durata media di utilizzo inferiore ai 2 anni, la durata della garanzia legale viene corrispondentemente ridotta. L'acquirente deve informare il venditore di eventuali difetti del prodotto entro 2 mesi dalla scoperta degli stessi.

**Inversione dell'onere della prova:** vedasi a pagina 6.

### **Diritti spettanti in base alla garanzia:**

nel caso gli venga denunciato un vizio, il venditore è tenuto ad intervenire per porvi rimedio. Al consumatore spetta la scelta tra la riparazione o la sostituzione della merce difettosa, ma tale scelta non vincola il venditore se risulta legata a oneri sproporzionati rispetto al rimedio alternativo. Per la relativa valutazione ci si riferisce al valore della merce, all'entità del vizio e alla determinazione degli inconvenienti che dovrebbe sopportare il consumatore accogliendo la soluzione diversa da quella richiesta.

La riparazione o la sostituzione vanno effettuate entro un congruo termine, che nel caso di un esplicito accordo tra le parti si intende compreso entro 15 giorni a decorrere dal momento in cui il consumatore ha informato il venditore del vizio riscontrato.

I costi connessi con lo svolgimento delle relative operazioni (riparazione, repe-

rimento di un prodotto sostitutivo, spedizione, ecc.) sono sempre a carico del venditore.

Il consumatore ha la possibilità di richiedere una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- quando non ha diritto alla riparazione o alla sostituzione;
- quando il venditore non abbia reagito in termini ragionevoli alla richiesta del consumatore di porre rimedio ai vizi;
- quando il venditore non abbia provveduto alla riparazione o sostituzione senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

In occasione di una risoluzione del contratto il consumatore deve restituire la merce, mentre il venditore deve restituire il prezzo pagato. Se invece ci si accorda per una riduzione del prezzo, il consumatore trattiene la merce, mentre il venditore procede alla restituzione di una parte del prezzo pagato.

Il rimedio della risoluzione contrattuale è possibile solo in presenza di vizi di una certa gravità.

Il venditore non è tenuto a rispondere di eventuali **comunicazioni pubblicitarie** se riesce a dimostrare di non aver avuto notizia di tali comunicazioni, o di averne rettificato la portata prima della conclusione contrattuale, o ancora prova che tali notizie non possono in alcun modo aver influito sulla volontà contrattuale.

Non esiste alcuna responsabilità verso il venditore se l'acquirente era a conoscenza dei vizi al momento dell'acquisto.

### **Garanzia convenzionale:**

le condizioni offerte dal produttore della merce costituiscono la garanzia convenzionale, che entra a far parte del contratto di compravendita senza comportare alcun costo aggiuntivo per l'acquirente. È obbligatorio riportare tra le informazioni relative a tale garanzia anche l'indicazione del fatto che essa non sminuisce la portata della garanzia legale.

Sudette informazioni, che a richiesta del consumatore gli devono essere consegnate in forma scritta, devono essere redatte in modo chiaro e comprensibile e contenere indicazioni specifiche sul come avvalersi della garanzia (soprattutto la sua validità territoriale e i termini di durata, nonché il nominativo e il recapito del soggetto che presta la garanzia).

## Alcuni link utili

### **Lettere tipo per la garanzia legale:**

in lingua italiana:

[www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/Detail\\_i.aspx?CASE\\_ID=1079](http://www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/Detail_i.aspx?CASE_ID=1079)

[www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/Detail\\_i.aspx?CASE\\_ID=1099](http://www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/Detail_i.aspx?CASE_ID=1099)

in lingua tedesca:

[www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail\\_d.aspx?CASE\\_ID=1079](http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail_d.aspx?CASE_ID=1079)

[www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail\\_d.aspx?CASE\\_ID=1099](http://www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail_d.aspx?CASE_ID=1099)

in lingua inglese:

[www.euroconsumatori.org/16856v16856d31789.html](http://www.euroconsumatori.org/16856v16856d31789.html)

### **Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005):**

[www.parlamento.it/parlam/leggi/deleghe/05206dl.htm](http://www.parlamento.it/parlam/leggi/deleghe/05206dl.htm)

### **Lista delle Associazioni di consumatori riconosciute in Italia:**

[www.tuttoconsumatori.it/](http://www.tuttoconsumatori.it/)



Centro Europeo Consumatori Italia  
Ufficio di Bolzano  
Via Brennero, 3  
I-39100 Bolzano  
Tel. +39-0471-980939  
Fax +39-0471-980239  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Sede principale per l'Italia:  
ECC-Net Italy  
Centro Europeo Consumatori  
Via G. M. Lancisi, 31  
00161 Roma – ITALIA  
Tel. +39-06-44238090  
+39-06-44290734  
Fax +39-06-44118348  
[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)  
[info@ecc-net.it](mailto:info@ecc-net.it)



Ministero dello Sviluppo  
Economico - DGAMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma  
di Bolzano