Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

I buoni acquisto

Situazione al
12/2023

1) I buoni regalo

Il regalo di buoni-acquisto è cosa sempre più apprezzata! Per essere sicuri che lo si possa utilizzare correttamente è però bene aver chiare alcune cose.

Che durata ha di norma il buono?
Quando sul buono risulta indicata una specifica data di scadenza, questa si ritiene concordata fra le parti, e quindi valida a tutti gli effetti. Quando invece non ci sono indicazioni, si presume che si possa rivendicare almeno la cd. “prescrizione” decennale del credito. La difficoltà risiede, però, nel far valere il diritto incorporato nel buono, poiché se il venditore non ne dovesse riconoscere la validità, spetterebbe al giudice farla riconoscere: il gioco (anzi il costo di tale strada) non vale però la candela.
Per questo motivo sarebbe opportuno concordare una “data certa” di scadenza e farla apporre in modo chiaro e comprensibile sul buono: la scadenza può essere espressa in giorni, mesi o anche indicare semplicemente che “il buono non ha scadenza”.

Chi può incassare il buono?
Se non è indicato un beneficiario specifico - nome, cognome o altri dati identificativi - il buono può essere incassato da chiunque ne sia portatore. Se lo si vuole riservare ad una persona in particolare, sarà necessario mettersi d'accordo con il negoziante e far indicare sul buono stesso il nome del beneficiario.

A quale merce si ha diritto?
Considerato che il buono equivale a denaro contante, il beneficiario ha diritto di acquistare qualsiasi prodotto messo in vendita dal negoziante, senza limitazione alcuna.

Si ha il diritto di restituire il buono in cambio di denaro contante?

Di norma ciò è escluso. Se il commerciante accetta di riprendersi il buono in cambio di contante questo accade quale mero gesto di cortesia. Tenete conto di ciò al momento dell'acquisto del buono.

Se il valore del bene che si acquista è inferiore a quello del buono, si ha diritto ad avere indietro dal negoziante la differenza in contanti?
Di regola no; al limite si può richiedere al negoziante che ci emetta un altro buono per la differenza, da utilizzare in un momento successivo o in occasione di un altro acquisto. Concordare sempre e comunque il periodo di validità del buono!

Garanzia e cambio merce
Il consumatore, in caso di difetto del bene (anche di quelli acquistati con buoni) ed entro i termini di legge previsti (due anni dall'acquisto e denuncia del vizio entro due mesi dalla sua scoperta) può chiedere alternativamente, la riparazione senza spese, la sostituzione oppure la riduzione del prezzo, oppure, nel caso non sia possibile né la riparazione né la sostituzione, la restituzione del prezzo pagato. Maggiori informazioni sulla garanzia legale trova qui.
Anche per quanto riguarda il cambio merce si applicano le stesse regole dell'acquisto pagato in contanti. Di norma non sia ha diritto alla sostituzione di un prodotto esente da vizi; se il commerciante accetta di farlo, si tratta, anche in questo caso di un mero atto di cortesia. Diversi i casi in cui il legislatore preveda esplicitamente un diritto di recesso.

Consigli utili:
La cosa migliore sarebbe quella di stabilire, per iscritto, ogni caratteristica del buono-spesa al momento della sua emissione: “chi può comprare”, “cosa si può comprare”, “in quale negozio”, “per quale periodo di tempo” ecc... Più precise sono le informazioni, meno problemi si avranno al momento del suo utilizzo.
Fate sì che il buono-spesa sia emesso in formato tascabile, altrimenti c’è il rischio che venga dimenticato in qualche cassetto.
Fate attenzione al periodo di validità del buono e fate in modo che questo sia sempre sufficientemente "lungo"!

2) Altri buoni

Può accadere che, in luogo del prodotto fornito, il commerciante emetta un buono-spesa: ad esempio per dei pantaloni di una taglia sbagliata, oppure per un prodotto acquistato in precedenza che non funziona più. Come consumatore ci si vede confrontati con la domanda: devo accettare il buono, oppure posso esigere il rimborso in contanti? La risposta, purtroppo, è: dipende.
Nel caso in cui il commerciante sia tenuto per legge ad effettuare la prestazione (ad esempio perché previsto dalle norme sulla garanzia), allora si può esigere il pagamento dell'importo in contanti. Se invece si tratta di un atto di cortesia del commerciante (ad esempio, il cambio di un prodotto che non sarebbe dovuto), si “deve” accettare il buono. In tale secondo caso, si può ovviamente anche rifiutare il buono, ma non si ha diritto di ricevere alcuna prestazione alternativa.