



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

---

## Garanzia sui beni di consumo

Quando si acquista un prodotto, spesso si ignora che vi sono due distinte garanzie a coprire vizi e difetti: quella legale e quella convenzionale. La "garanzia legale di conformità" è sempre dovuta al consumatore, per legge (art. 128 e ss. del codice del Consumo), dal venditore. Essa è completa, gratuita e non rinunciabile né escludibile. La durata è di 24 mesi, più due entro i quali denunciare il difetto. Bisognerà quindi conservare lo scontrino / ricevuta di pagamento e farne anche copia perché nel tempo potrebbe scolorire.

La garanzia commerciale o, più tecnicamente, "convenzionale" (art. 133 Codice del Consumo), è ulteriore, aggiuntiva a quella legale e facoltativa. E' dunque una garanzia accessoria, di natura contrattuale, i cui contenuti e la cui durata sono discrezionalmente fissati da chi la offre e deve essere redatta in lingua italiana.

## Abbiamo diritto a beni "conformi"

Oggi il venditore, in base alla garanzia legale, è obbligato a fornire al consumatore beni "conformi" al contratto di vendita, ovvero:

- integralmente corrispondenti a quanto descritto o promesso, anche nella pubblicità;
- idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo, ma anche agli usi specifici eventualmente indicati dal consumatore al venditore;
- che presentano qualità e prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi;

Il venditore ha per due anni la responsabilità e l'onere anche del mantenimento dei requisiti di conformità, incluso ovviamente il corretto funzionamento, questo implica che debba farsi carico in prima persona di far riparare i prodotti mal funzionanti, eventualmente inviandoli al centro di assistenza del produttore. La garanzia copre anche l'installazione dei beni, se eseguita dal venditore o dal consumatore secondo le istruzioni di installazione.

La garanzia legale è dovuta anche sui beni usati, acquistati da un venditore professionista, per un periodo che non può essere mai inferiore a 12 mesi.

## I rimedi alternativi per i vizi di conformità

Ogni vizio di conformità (difetto o guasto), che si manifesti entro sei mesi dalla data di acquisto, si presume esistente al momento della consegna, salvo prova contraria. E' necessario denunciare, per iscritto, al venditore, entro due mesi dalla data in cui è stato scoperto, il difetto di conformità del prodotto.

Il consumatore ha diritto al ripristino senza spese della conformità del bene, mediante riparazione o sostituzione, o ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto. La sua scelta fra riparazione o sostituzione è possibile salvo che tale rimedio sia per il venditore oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

La scelta fra riduzione adeguata del prezzo o risoluzione del contratto è possibile, oltre che nel caso di riparazione o sostituzione impossibili o eccessivamente onerose, anche se il bene non è stato riparato in un termine congruo e se la sostituzione o riparazione effettuate abbiano comportato notevoli inconvenienti al consumatore.

## Un breve sguardo sul diritto di garanzia legale e commerciale

- **Ambito di applicazione:** Professionista - consumatore
- **Garanzia legale:** 2 anni
- **Garanzia convenzionale:** Libera
- **Copertura illimitata:** Riparazione / sostituzione
- **Copertura limitata:** Riduzione del prezzo / risoluzione del contratto
- **Si deve far valere:** Entro 60 giorni dalla scoperta
- **Prescrizione dell'azione:** Dopo 26 mesi
- **Onere della prova entro 6 mesi:** Venditore
- **Onere della prova dopo 6 mesi:** Consumatore
- **Forma della contestazione:** Raccomandata a.r.
- **Per beni usati:** Almeno 1 anno

NB: Il rischio della perdita o del danneggiamento dei beni si trasferisce in capo al consumatore soltanto nel momento in cui quest'ultimo (o un terzo da lui designato) entra materialmente in possesso dei beni.

### Restituzione e cambio merce

In linea di principio il legislatore non ha previsto un diritto generale al recesso e al cambio merce.

Il cambio merce è un servizio facoltativo offerto dal venditore. I commercianti non sono tenuti a ritirare i prodotti che non risultino difettosi (questo sia durante il periodo delle svendite che durante la stagione normale). Se lo fanno è solo per cortesia. Chi desidera usufruire dell'eventuale sostituzione della merce acquistata, fa bene a farsi espressamente confermare tale possibilità dal commerciante sullo scontrino di cassa o sulla fattura, assieme ad eventuali limitazioni come "valido fino al ..." oppure "soltanto con confezione originale".

Inoltre, normalmente non è possibile restituire merce acquistata e riavere indietro il prezzo pagato. Questo equivarrebbe ad un recesso dal contratto, e questa possibilità è prevista per legge solo in determinati casi. Il diritto di recesso vale per i contratti cd. "a distanza" oppure "conclusi fuori dai locali commerciali" (quindi acquisti online, per catalogo, a casa propria, etc.). In simili casi il consumatore ha 14 giorni di tempo per recedere dal contratto. Attenzione però: il diritto non vale per tutti i tipi di contratto. Alcuni prodotti e servizi sono esclusi (ad es. merce confezionata su misura, prodotti sigillati, viaggi tutto compreso, ...). Nelle vendite porta a porta sono inoltre esclusi tutti i contratti nei quali il prezzo pagato dal consumatore è inferiore a 50 euro.

Maggiori informazioni sul diritto di recesso sono disponibili [qui](#).

*Foglio informativo KC20*

*Situazione al: 10/2016*