
Garanzia legale: Quali diritti posso far valere con i prodotti ricondizionati?

Gio 18/04/2024 - 10:57

Nell'interesse della sostenibilità o semplicemente per risparmiare, molti consumatori decidono di acquistare un dispositivo elettronico ricondizionato, come ad esempio un telefono cellulare. Le piattaforme online garantiscono: ricondizionato è molto più che semplicemente usato. Questo può essere vero per quanto riguarda la rimessa a nuovo di tali dispositivi usati, ma che dire dei diritti relativi alla garanzia legale? Il Centro Europeo Consumatori (ECC) Italia - Ufficio di Bolzano cerca di fare chiarezza e di rispondere alle domande più frequenti.

Cosa significa ricondizionato?

Il termine inglese "refurbished" significa rigenerato, rimesso a nuovo o restaurato. La peculiarità di questi beni risiede nel fatto che, prima di essere immessi sul mercato, vengono analizzati e vengono effettuate le necessarie riparazioni o sostituzioni.

Quanto dura la garanzia legale sui prodotti rigenerati?

Questi prodotti si considerano a tutti gli effetti come prodotti usati. La normativa prevede in questi casi una garanzia di due anni. Tuttavia, può essere – e normalmente viene fatto – ridotta ad un anno. Alcune piattaforme on-line o venditori permettono di estendere questa garanzia di un ulteriore anno, ma a pagamento. In quest'ultimo caso non si tratta più della garanzia legale, ma di una garanzia contrattuale: le condizioni della garanzia sono quindi regolate dal contratto stipulato e non più dalla legge, e, pertanto, i diritti derivanti possono anche essere soggetti a restrizioni.

E per quanto riguarda le qualità pubblicizzate e garantite dal produttore?

Per esempio, nel caso dei telefoni cellulari, alcuni produttori pubblicizzano i propri prodotti come resistenti all'acqua e garantiscono questa caratteristica per un determinato lasso di tempo.

Se il prodotto ricondizionato, che ha meno di un anno, cade in acqua e volete far valere il vostro diritto alla garanzia, cosa succede? In questo caso il venditore molto probabilmente si rifiuterà di applicare la garanzia, in quanto i dispositivi ricondizionati vengono aperti nel corso della revisione generale e perdono quindi l'impermeabilità e altre caratteristiche garantite dal produttore.

A chi spetta l'onere della prova in relazione ai difetti?

Le norme che regolano la garanzia stabiliscono che, nel primo anno successivo all'acquisto, è il venditore a dover dimostrare che il difetto sia stato causato da un uso improprio da parte del consumatore e che quindi non è coperto dalla garanzia legale. Tuttavia, questo principio si rivela spesso poco vantaggioso per gli acquirenti, in quanto i rivenditori possono avvalersi di una perizia effettuata dai loro esperti interni per stabilire la responsabilità del consumatore per il malfunzionamento e, quindi, negare inizialmente la riparazione a loro carico del difetto.

Posso, in determinate circostanze, richiedere anche la sostituzione di un dispositivo ricondizionato difettoso o, se ciò non fosse possibile, il rimborso del prezzo di acquisto?

La legge prevede la possibilità della sostituzione anche per i prodotti usati. Anche il rimborso del prezzo di acquisto non è escluso ma può essere richiesto solamente laddove la riparazione e la sostituzione non siano possibili.

Ho dei diritti nei confronti della piattaforma di vendita anche se il venditore è un terzo?

Questo dipende dal fatto che la piattaforma vi conceda determinati diritti di garanzia nelle condizioni generali di contratto. Spesso la piattaforma garantisce assistenza nella gestione del reclamo, organizza la restituzione della merce difettosa, obbliga i venditori che utilizzano la piattaforma a rispettare determinate scadenze e, in alcuni casi, concede rimborsi parziali se il diritto alla riparazione o sostituzione viene rifiutato.

Quali suggerimenti possono essere utili per massimizzare le possibilità di riparazione?

- Controllate le condizioni del dispositivo subito dopo la consegna. Se notate piccoli graffi, segni d'uso e difetti estetici cercate di documentarli con foto o video. In caso di malfunzionamento, questo vi permetterà di dimostrare quali difetti erano già presenti quando avete ricevuto l'apparecchio.
- Se l'acquisto viene effettuato tramite una piattaforma, verificate se questa garantisce all'acquirente diritti di garanzia aggiuntivi.
- Quando si utilizza l'apparecchio ricondizionato, occorre tenere presente che alcune caratteristiche garantite dal produttore per un certo periodo di tempo (ad esempio, l'impermeabilità di un telefono cellulare) non possono più essere rivendicate.
- Segnalate immediatamente per iscritto eventuali difetti al venditore o alla piattaforma di vendita e fissate un termine per la risoluzione del problema (riparazione o sostituzione).

In conclusione, nonostante tutto lo scetticismo che noi consulenti legali nutriamo nei confronti dei diritti di garanzia per i prodotti ricondizionati, un vantaggio dei prodotti ricondizionati è indiscutibile: l'acquisto di prodotti usati consente di riutilizzare i prodotti in modo sensato ed evita che vengano distrutti.

In termini di sostenibilità, i dispositivi ricondizionati ricevono quindi 10 punti su 10 da parte nostra!

Ulteriori informazioni sono disponibili gratuitamente contattando il Centro Europeo Consumatori Italia (sede di Bolzano tel.: 0471-980939 email: info@euroconsumatori.org; sede di Roma tel.: 06-44238090,

email: info@eccnet-italia.it).

Vi è inoltre la possibilità di aprire una procedura di conciliazione mediante l'organismo istituito dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU): Conciliareonline.it. Basta collegarsi al portale all'indirizzo www.conciliareonline.it per accedere alla procedura gratuita di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti da vendite di beni e servizi online.