

CHE COSA VUOL DIRE?

Conformità del bene

Il principio generale è che il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita. La conformità è un concetto più ampio rispetto a quello di "prodotto esente da vizi", usato precedentemente. Intende, infatti, non solo l'idoneità del bene all'uso normale, ma anche la corrispondenza sia alle descrizioni prospettate dal venditore sia alle comunicazioni pubblicitarie fatte dal produttore.

Garanzia convenzionale

Oltre alla garanzia legale, il venditore può offrire volontariamente una garanzia ancora più vantaggiosa, definita "convenzionale".

Essa vincola giuridicamente la persona che la offre; deve stabilire che il consumatore gode comunque della garanzia legale e indicare in modo chiaro l'oggetto della garanzia e gli elementi necessari a poterla utilizzare. Occorre ricordare che spesso queste garanzie sono volte più ad attirare l'acquirente che a tutelarlo realmente.

Diritto di recesso

È il diritto di "ripensamento" cioè di cambiare idea dopo l'acquisto di un bene. È valido come obbligo di legge solo per gli acquisti fuori dai locali commerciali (ad esempio per strada) e per quelli a distanza (televendite, Internet ecc.), e prevede l'annullamento del contratto firmato e il rimborso del denaro versato.

LE ASSOCIAZIONI CHE ADERISCONO AL PROGETTO SPORTELLO DEL CONSUMATORE

ACU - ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI
via Assarotti 7
10122 TORINO
TEL. 011 4346964
FAX 011 4477555
info@acupiemonte.it

ADICONSUM
via Parma 36
15100 ALESSANDRIA
TEL. 0131 253132
FAX 0131 253132
adiconsum.al@libero.it

ADOC
via Cigna 45
10152 TORINO
TEL. 011 4364331
FAX 011 2475333
adoc.torino@tiscali.it

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE
via S. Francesco d'Assisi 17
10122 TORINO
TEL. 011 4367413 - 011 4366566
FAX 011 5215961
torino@consumatoripiemonte.it

CITTADINANZATTIVA
via Della Rocca 20
10123 TORINO
TEL. 011 8122381 - 011 8177075
FAX 011 8124473
pif.torino@cittadinanzattiva.it

CODACONS
corso Matteotti 57
10121 TORINO
TEL. 011 5069219
FAX 011 5069219
codaconsto@infinito.it

COMITATO DIFESA CONSUMATORI
via XX Settembre 42
12100 CUNEO
TEL. 0171 65699
comit.difesaconsum@libero.it

FEDERCONSUMATORI
via Pedrotti 25
10152 TORINO
TEL. 011 285981
FAX 011 2485897
presidenza@federconsumatori-torino.it

LA CASA DEL CONSUMATORE
via Montecuccoli 1
10121 TORINO
TEL. 011 542969
FAX 011 5613545
casaconsumatoreto@libero.it

MOVIMENTO CONSUMATORI
via San Secondo 3
10128 TORINO
TEL. 011 5069546
FAX 011 5611414
torino@movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
Via Pellico 10
12100 CUNEO
TEL. 0171 690373
FAX 0171 690229
mdc-cuneo@libero.it

ASSESSORATO AL COMMERCIO DELLA REGIONE PIEMONTE
DIREZIONE COMMERCIO E ARTIGIANATO
Ufficio Tutela del Consumatore
Piazza Nizza 44 - 10126 Torino
Tel. 011 4321489 - Fax 011 4324774
informaconsumatori@regione.piemonte.it

VADEMECCUM DEL CONSUMATORE 2



SODDISFATTI O RIMBORSATI

Garanzia di due anni e diritto di recesso: nuove tutele per il consumatore



A distanza di più di quattro anni dalla introduzione delle norme sulla **garanzia dei beni di consumo**, al riguardo persiste ancora molta disinformazione sia tra i professionisti sia tra i consumatori. È bene allora ricordare che:

- la garanzia su un bene di consumo acquistato dura due anni e non uno come in passato;
- si hanno due mesi di tempo dalla scoperta del danno per denunciarlo al venditore;
- a rispondere dei difetti del bene è il venditore stesso, in quanto responsabile della conformità dell'oggetto venduto. Se il bene non funziona, deve essere quindi il venditore, e non l'acquirente, a portarlo al centro di assistenza.

Un'altra tutela del consumatore poco conosciuta è il **diritto di recesso** che si applica agli acquisti fuori dai locali commerciali (vendite porta a porta, per corrispondenza, televendite o via Internet), un fenomeno sempre più diffuso nel nostro paese. Questa modalità di acquisto, se da un lato consente spesso di risparmiare o di trovare dei prodotti che non sono presenti nei canali di vendita ordinari come negozi e centri commerciali, dall'altro presenta alcune insidie: i prodotti non si possono visionare e la merce viene resa maggiormente desiderabile dalla sua presentazione (si pensi alle riprese televisive che "esaltano" il prodotto) o dall'abilità del venditore.

All'interno di questo opuscolo troverai alcune preziose informazioni che ti possono aiutare nel caso tu abbia "sbagliato" l'acquisto.



Sportello del
Consumatore

DEVI SAPERE CHE...

Beni a cui si applica la garanzia di 2 anni: tutti i beni di consumo acquistati dopo il 23 marzo 2002 per uso personale, ma non quelli destinati ad attività imprenditoriali o professionali, per i quali continua a valere la garanzia di un anno e un arco di tempo di 8 giorni per denunciare il difetto.



Esistono regole diverse per quanto riguarda i beni usati, come un'auto di seconda mano. In questi casi la durata della garanzia non può essere inferiore a un anno e solo se nel contratto di acquisto non viene indicata tale previsione, la durata si estende automaticamente a 2 anni.

Nell'eventualità che il consumatore riscontri un difetto di conformità del bene venduto dovrà rivolgersi al negoziante, senza che costui possa scaricare la responsabilità su altri, anche nel caso di garanzia "convenzionale" offerta dal produttore.

Il difetto deve essere denunciato (possibilmente a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno) al venditore entro 2 mesi da quando si manifesta: la denuncia potrà quindi avvenire, al massimo, entro 26 mesi dall'acquisto.

Manifestandosi il difetto entro 6 mesi dall'acquisto, si presume che esistesse già al momento della consegna: sarà quindi il venditore a dover provare che il vizio è intervenuto successivamente e per colpa del consumatore.

Evidentemente, quando un bene è difettoso il venditore non può rifiutare il ripristino della sua conformità ed è tenuto a ripararlo o a sostituirlo. Entrambe le soluzioni non devono comportare alcuna spesa aggiuntiva per l'acquirente.

Riduzione del prezzo o rimborso: solo nei casi in cui fosse impossibile o troppo costoso riparare o sostituire l'oggetto, oppure il venditore non avesse provveduto nei tempi previsti o avesse arrecato danno al consumatore, questi può chiedere una riduzione del prezzo o restituire il bene in cambio del denaro versato. Un difetto di lieve entità dà diritto solo alla riduzione del prezzo.

Cartelli del tipo "Il prodotto si sostituisce solo entro X giorni dall'acquisto, dopo bisogna rivolgersi alla casa produttrice" vanno ignorati.

Il consumatore decade dai diritti previsti se non denuncia al venditore il difetto di conformità entro il termine di 2 mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto. La denuncia non è necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o l'ha occultato.

Attenzione: non godono del diritto di recesso gli acquisti del valore inferiore a 25,82 euro, quelli aventi come oggetto beni immobili, assicurazioni o valori mobiliari, fornitura di bevande o alimenti con consegna periodica.

Come per la garanzia di due anni, il diritto di recesso è applicabile solo se a firmare il contratto è stata una persona fisica; non si applica se il contratto è a nome di una società.

Quale che sia il luogo o la modalità in cui è stato stipulato il contratto, i giorni a disposizione per attuare il diritto di recesso sono 10.

Usualmente i costi per restituire la merce sono a carico del consumatore. Il bene deve essere restituito nella sua sostanziale integrità, pena la perdita del diritto di recesso.

Itermini per esercitare il diritto di recesso s'intendono dal momento del ricevimento della merce.

Se si tratta di un contratto per la fornitura di un servizio, i termini si intendono dalla sottoscrizione del contratto.

Tenuto conto che il diritto di recesso si esercita solo ed esclusivamente a mezzo raccomandata a/r, fa fede il timbro postale.

Il foro competente per eventuali contenziosi è quello della residenza del consumatore.

COMPORATATI COSÌ

Se acquisti un bene di consumo coperto da garanzia, conserva lo scontrino per due anni. Nel caso in cui tu lo perdessi, puoi provare l'acquisto anche con la cedola della carta di credito, lo scontrino del bancomat o il tagliando dell'assegno.



In caso il bene sia coperto da eventuali garanzie supplementari, chiedi al venditore di rilasciarti un documento scritto che le attesti.

Chiedi sempre una ricevuta che attesti quando hai consegnato al venditore il bene difettoso da riparare.

Usa sempre la forma scritta per denunciare il difetto di conformità e poi inoltra il testo a mezzo raccomandata a/r o con un telegramma.

Ricordati sempre, quando firmi un contratto di acquisto, di leggerlo con la massima attenzione e di verificare che la nota informativa sul diritto di recesso sia esposta per scritto e ben separata dalle altre clausole.

Itermini del recesso devono essere esplicitati nel contratto, nel caso non lo fossero, hai la facoltà di recedere entro 60 giorni per gli acquisti fuori dai locali commerciali e entro 90 giorni per i contratti stipulati a distanza.

LA LEGGE DICE CHE...

GARANZIA DI DUE ANNI

Riferimento normativo Decreto legislativo 2 febbraio 2002, n. 24.

Titolo della legge Attuazione della direttiva 1999/44/CE su taluni aspetti della vendita e delle garanzie di consumo.

NUOVO CODICE DEL CONSUMO ARTT. 128-135 (D. Lgs 6 settembre 2005 n. 206)

DIRITTO DI RECESSO

Riferimento normativo Decreto legislativo 15 gennaio 1992, n. 50.

Titolo della legge Attuazione della direttiva n. 85/577/CEE in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

NUOVO CODICE DEL CONSUMO ARTT. 64-67 (D. Lgs 6 settembre 2005 n. 206)