

I DIFETTI "COPERTI"

Sono oggetto della garanzia i vizi di produzione (malfunzionamenti, difetti del bene, etc), fatti rientrare dal codice nel piu' generale concetto del vizio di conformita' del bene rispetto al contratto di vendita.

In generale, si presume che il bene NON sia conforme al contratto quando:

- non e' idoneo all'uso al quale serve abitualmente un bene dello stesso tipo;
- non e' conforme alla descrizione fatta dal venditore (o riportata sulla confezione) e non possiede le qualita' del bene che eventualmente il venditore abbia presentato al consumatore come campione o modello;
- non presenta le qualita' e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo che il consumatore puo' ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e delle eventuali dichiarazioni pubbliche (pubblicita', etichette) fatte dal venditore o dal produttore;
- non e' idoneo all'uso voluto dal consumatore e comunicato al venditore al momento dell'acquisto.

In parole povere, sono contestabili sia i tipici vizi di produzione, quindi tutti i difetti che rendono il bene inservibile (rotture, malfunzionamenti, etc.), sia i tutti i generici vizi di non conformita' : oggetto diverso da quello pattuito, assenza di caratteristiche promesse dal venditore, scritte in etichetta o fatte presenti dal consumatore al momento dell'acquisto, difformita' rispetto alla pubblicita' o alle "normali" aspettative del consumatore (un'apparecchiatura elettronica che non "colloqui" in italiano, per esempio), etc.

Si considera difetto anche quello che deriva dall'imperfetta o errata installazione del bene quando tale attivita' sia compresa nel contratto di vendita ed sia stata effettuata dal venditore o da terzi sotto la sua responsabilita'. Stessa cosa nel caso in cui l'installazione, concepita per poter essere fatta anche dal consumatore, sia stata da questi effettuata in modo non corretto a causa di carenza delle istruzioni di montaggio.

La garanzia non si applica:

- quando il venditore puo' dimostrare che il consumatore era a conoscenza del difetto e/o della mancanza, oppure non poteva ignorarlo con l'ordinaria diligenza;
- quando il difetto dipende da istruzioni o materiali forniti dal consumatore o da sue responsabilita' (interventi sul bene, uso incauto, etc.);
- quando il venditore puo' dimostrare che non era a conoscenza delle dichiarazioni pubbliche inerenti il bene oppure che la decisione di acquistare il bene non e' stata influenzata dalle stesse;
- quando il venditore puo' dimostrare che le dichiarazioni pubbliche (pubblicita', promozioni, etc.) sono state adeguatamente corrette in modo da essere correttamente conoscibili al consumatore PRIMA dell'acquisto.

DIRITTI DEL CONSUMATORE

In caso di difetto di cui sopra il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese (**), della conformita' del bene mediante riparazione o sostituzione con un bene analogo oppure, in casi particolari, ad una riduzione del prezzo fino ad arrivare alla risoluzione del contratto.

In caso di difetti di conformita' rispetto al contratto (articolo diverso, caratteristiche mancanti, etc, vedi sopra) il rimedio classico e' la risoluzione del contratto, dato che non si tratta di vizi eliminabili con una riparazione o una sostituzione. Il principio e' quello generico fissato dal codice civile, la risoluzione del contratto per inadempienza.

In tutti gli altri casi, o comunque quando vi e' una rottura o un malfunzionamento, Il consumatore puo' scegliere tra la riparazione o la sostituzione. Se pero' il rimedio scelto (tipicamente la sostituzione) risultasse per il venditore eccessivamente oneroso rispetto all'altro, questi potrebbe lecitamente cercare di deviare il consumatore verso la soluzione alternativa.

L'eccessiva onerosita' si ha quando il rimedio scelto dal consumatore comporta un costo eccessivamente alto per il venditore rispetto a quello relativo all'altro rimedio, tenendo conto sia del valore del bene (senza difetti) sia dell'entita' del difetto stesso, ed anche dell'eventualita' che la soluzione alternativa sia pienamente risolutiva e non causi problemi al consumatore. Esempio tipico: difetto su un'auto a fronte del quale il consumatore chiede la sostituzione della stessa quando il difetto e' facilmente riparabile senza inconvenienti per il consumatore. In tale ottica un difetto che rende il motore totalmente inutilizzabile cambia molto le cose rispetto ad un piu' "semplice" malfunzionamento delle frecce, per completare l'esempio.

Le riparazioni o sostituzioni devono essere effettuate in un congruo termine di tempo e non devono arrecare inconvenienti al consumatore.

Se il rimedio si rivela impossibile da attuare, eccessivamente oneroso (in termini di disagio e danni, anche relativi all'attesa) o non risolutive, e' possibile chiedere al venditore la risoluzione del contratto.

La valutazione di questi casi e' in parte soggettiva. Se per esempio si e' chiesta una riparazione e passano mesi senza ottenere nulla oppure se si sono tentate inutilmente diverse riparazioni, e' bene passare alla richiesta di sostituzione (se possibile) o direttamente alla risoluzione del contratto. In alcuni casi, tipicamente quando il difetto e' lieve, al posto della risoluzione contrattuale si puo' ottenere una riduzione del prezzo. A fronte di difetti di lieve entita', infatti, la risoluzione non e' possibile per legge.

NOTE:

- (**) la gratuita' degli interventi di riparazione o sostituzione riguarda sia le spese inerenti la mano d'opera ed i materiali come anche le spese di spedizione del bene.
- niente impedisce alle due parti (consumatore e venditore) di trovarsi d'accordo su una soluzione

"intermedia", che puo' essere per esempio la sostituzione con un bene non identico ma dello stesso tipo o la consegna di un buono acquisto. E' bene che il consumatore sappia, pero', che queste proposte sono rifiutabili, da considerarsi come "patteggiamenti" da fare magari per evitare di impegnarsi in successive controversie. La legge, infatti, prevede altro.

- e' bene distinguere la contestazione del vizio dal ripensamento o ad un proprio errore di acquisto. Se si e' sbagliato a scegliere articolo o se ci si e' ripensato, quando possibile e' bene esercitare il recesso (per acquisti a distanza o fatti fuori dai locali commerciali del venditore), entro 10 giorni lavorativi. Il recesso non e' esercitabile in caso di acquisto fatto in negozio, quindi in caso di proprio errore puo' essere ragionevole accettare un buono acquisto.

COME AGIRE: TEMPI E MODI

Sono coperti i vizi manifestatisi entro due anni dall'acquisto (consegna del bene); il consumatore ha due mesi di tempo dalla scoperta per contestarli al venditore, quindi in realta' la prescrizione finale e' di 26 mesi.

Il vizio che si manifesta nei primi sei mesi dalla consegna del bene puo' essere presunto, ovvero NON grava sul consumatore la prova della sua presenza sul bene al momento dell'acquisto. La prova invece grava sul consumatore quando il vizio si manifesta successivamente oppure quando il consumatore non possa dimostrare di aver opportunamente contestato nei termini. Detta prova consiste normalmente in una dichiarazione scritta rilasciata –a seconda del caso- da un tecnico od addirittura da un perito, o comunque da qualsiasi documento che possa "certificare" che il danno e' collegato ad un vizio preesistente, gia' presente sul bene (magari "latente") al momento dell'acquisto. Ogni considerazione in merito e' inevitabilmente generica e puo' cambiare di volta in volta a seconda del caso specifico.

E' quindi molto importante conservare lo scontrino di acquisto per almeno 26 mesi, e mostrarlo al venditore in caso di contestazioni. Il dato importante e' la data di acquisto, pur se lo scontrino fosse generico nella descrizione (meglio ovviamente se non lo e'). In mancanza puo' andare bene anche una ricevuta di pagamento (copia assegno, scontrino bancomat o carta di credito, etc.), oppure una ricevuta fiscale. Ottima documentazione di acquisto e' la fattura, a patto ovviamente che NON sia intestata ad una ditta (con relativa partita iva) ma ad un privato consumatore.

E' sempre consigliabile iniziare con un tentativo amichevole e bonario fatto recandosi direttamente dal venditore.

Alla minima traccia di una non obiettiva "resistenza" (una cosa e' la fondata contestazione delle nostre rimostranze, un'altra e' l'evasiva negazione del diritto, il mostrare di non conoscere la legge, la citazione di fantomatici termini scaduti magari relativi al recesso o al cambio merce, oppure il frequentissimo scarico della responsabilita' ai centri di assistenza del produttore, etc.) e' bene mostrarsi decisi e sicuri e far capire subito che si conosce la legge, minacciando di mettere tutto per

iscritto in modo da poter agire anche legalmente.

Se ancora non si ottiene nulla e' bene passare alle vie piu' formali, riportando schematicamente tutte le contestazioni in una lettera di messa in mora per poi tentare, come primo passo successivo, una conciliazione dal giudice di pace o presso la locale camera di commercio, munendosi nel frattempo di tutta la documentazione necessaria.