GARANZIA LEGALE SUI BENI DI CONSUMO: ECCO I DIRITTI DEI CONSUMATORI

1. Che cos'è la garanzia legale
La garanzia legale di conformità è prevista dal Codice del Consumo (articoli 128 e ss.) e tutela il consumatore in caso acquisto di prodotti difettosi, che funzionano male o non rispondono all'uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato.

2. Nei confronti di chi può essere fatta valere
Il consumatore può far valere i propri diritti in materia di garanzia legale di conformità rivolgendosi direttamente al venditore del bene, anche se diverso dal produttore.

3. Contenuto della garanzia legale
In presenza di un vizio di conformità, il consumatore ha diritto, a sua scelta, alla riparazione o sostituzione del bene difettoso da parte del venditore, senza addebito di spese, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. Se sostituzione o riparazione non sono possibili il consumatore ha comunque diritto alla riduzione del prezzo o ad avere indietro una somma, commisurata al valore del bene, a fronte della restituzione al venditore del prodotto difettoso.

4. Durata della garanzia legale
La garanzia legale dura due anni dalla consegna del bene e deve essere fatta valere dal consumatore entro due mesi dalla scoperta del difetto: occorre quindi conservare sempre la prova di acquisto (ricevuta fiscale o scontrino di cui si consiglia di fare subito una fotocopia perché le carte termiche degli scontrini possono scolorirsi con il tempo).Le clausole inserite da professionisti in contratti o condizioni generali di contratto con i consumatori che limitano la durata della garanzia legale o la escludono possono integrare clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo.

5. Obblighi del venditore
Il venditore deve:

- prendere in consegna il prodotto difettoso per verificare se il malfunzionamento dipenda o meno da un vizio di conformità. In particolare: (i) per i difetti che si manifestano nei primi sei mesi dalla data di consegna del prodotto la verifica è sempre a carico del venditore in quanto si presume che esistessero al momento della consegna; (ii) successivamente, nel solo caso in cui il malfunzionamento non dipenda da un vizio di conformità, può essere chiesto al consumatore il rimborso del costo - ragionevole e preventivamente indicato – che il venditore abbia sostenuto per la verifica;
- riscontrato il vizio di conformità, effettuare la riparazione o la sostituzione del bene entro un congruo tempo dalla richiesta e senza addebito di spese al consumatore.

6. Differenza tra garanzia legale e garanzie convenzionali
Le garanzie convenzionali, gratuite o a pagamento, offerte dal produttore o dal rivenditore, non sostituiscono né limitano quella legale di conformità, rispetto alla quale possono avere invece

diversa ampiezza e/o durata. Chiunque offra garanzie convenzionali deve comunque sempre specificare che si tratta di garanzie diverse e aggiuntive rispetto alla garanzia legale di conformità che tutela i consumatori.

7. I poteri di intervento dell'Antitrust

I comportamenti di rivenditori o produttori che inducano in errore il consumatore sull'esistenza o sulle modalità di esercizio della garanzia legale di conformità, ovvero ne ostacolino l'esercizio stesso possono costituire pratiche commerciali scorrette, vietate e sanzionate dal Codice del Consumo. In tal caso, l'Antitrust può intervenire, a tutela del consumatore, accertando la violazione, imponendo la cessazione della condotta contraria alla legge, sanzionando i soggetti responsabili fino a un massimo di 5.000.0000 euro. L'Antitrust può anche accettare impegni dell'impresa, senza accertare alcuna infrazione, se essi hanno un impatto positivo per i consumatori. Non può invece risolvere le singole controversie. Infine, l'Autorità può accertare la vessatorietà di clausole inserite in contratti o condizioni generali di contratto tra professionisti e consumatori che limitano la durata della garanzia legale di conformità o la escludono del tutto, disponendo l'adozione di misure per informare adeguatamente i consumatori.

8. A chi rivolgersi

L'Antitrust ha un numero verde (800166661) attivo dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 14, per richiedere chiarimenti. Per le segnalazioni all'Autorità occorre invece compilare il modulo disponibile nella sezione 'Consumatore' del sito www.agcm.it, e inviarlo direttamente via internet in formato elettronico, oppure via fax al numero 0685821256, o via posta all'indirizzo: Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato - Piazza Verdi, 6/a - 00198 Roma.