

Legal guarantee and conventional guarantee on products sold to consumers

Avv. Maurizio Iorio (Attorney at Law)

This third article, regarding the guarantee on products, concludes the "trilogy" dedicated to the main responsibilities placed upon who produces and/or markets non-food products, which began in the October 2012 issue of Market Place ("*Unsafe products and their withdrawal/recall from the market*") and continued in the December issue ("*Liability for Defective Products*"). In this issue, I shall examine the main rights granted to consumers in the event of buying products not compliant with what specified in the contract of sale, or in any case with what guaranteed.

In the October 2012 issue of this magazine, I used a practical example to illustrate the three main responsibilities of the producer/seller towards end-consumers, by imagining the case of Mr. Smith who after having purchased an immersion blender encounters one of these three situations:

- (a) The blender sometimes works intermittently;
- (b) The blender overheats abnormally even when used only for a short time;
- (c) The blender produces a flame while being used and burns Mr. Smith's hand.

While cases (b) and (c) respectively refer to "unsafe" products (topic addressed in my article published in the October 2012 issue of Market Place) and to "dangerous" products (discussed in my article published in the next December 2012 issue), case (a), in which the blender does not work properly, refers to the guarantee in the event of non-compliance of the product, will be discussed in this article. Anyone interested in "reconstructing" the entire "trilogy" can download the PDF version of the previous two articles (available also in Italian and French) from my website [www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it), under "Articles and Publications".

## THE TWO GUARANTEES

Let me start by saying that there are two types of guarantees: a *legal guarantee*, non-derogable, governed by the Italian Consumer Code (hereafter "CdC") and regarding, in fact, only non-professional consumers, and a *guarantee*, so-called *conventional* since fundamentally governed by the agreements between the parties.

## TO WHICH PRODUCTS DOES THE LEGAL GUARANTEE APPLY?

Are covered the sole (i) **consumer goods** supplied to (ii) **a consumer** as part of (iii) a **contract of sale and/or any contract equated to it** "*since in any case aimed at the supply*

*of consumer goods to be manufactured or produced .... “.*

- The term “**consumer goods**” means “... *any goods which are ordinarily supplied for private use or consumption*”, with the exclusion of goods sold by way of execution or otherwise by authority of law and all supplies of water and gas where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity (thus covered by the law are, e.g. the sales to a consumer of gas cylinders or bottles of mineral water, while are excluded the so-called “consumers utilities”, namely the on-demand supply of drinking water, electricity and gas).

- The term “**consumer**” means any natural person who, in the abovementioned contracts, “... *is acting for purposes which are outside his trade, business or profession*”.

It should be noted that a product is defined as a “consumer product” essentially on the base of being purchased by an end-consumer instead of a “professional” consumer, and not according to its intrinsic characteristics. Which raises many problems and uncertainties when trying to establish the applicability or not of the regulation in case of purchases by individuals who can be both an “end-consumer” and a “professional” one (e.g. a lawyer having a solar heating system fitted on a property that is both his office and his home), and this is especially the case of products whose nature is not in itself sufficient to “categorize” who made the purchase, given that those goods can either be for “professional” use and not. To this end it is believed that it can be assumed by the type of sale receipt (till receipt = “end-consumer”; invoice = “professional consumer”) issued on the basis of the transaction which took place.

- With **contracts “equating” to a contract of sale**, are meant, as mentioned above, the “... *barter and supply contracts as well as tender and work contracts and all other contracts anyhow aimed at the supply of consumer goods to be manufactured or produced*”. In other words, the consumer is covered by the legal guarantee not only, as example, for the domestic boiler sold and replaced to him by a tradesman-installer as part of a work contract, but also for “that” boiler incorporated in a complex heating system installed as part of a tender contract by a plumbing and heating company to a non-professional consumer. In the same way, any other supply of goods or services “aimed” at the supply of consumer goods falls within the scope of the regulation examined here.

### **ARE SPARE PARTS COVERED BY THE LEGAL GUARANTEE?**

At this point, a twofold problem arises in relation to the components incorporated/replaced in a product during repairs to the same (e.g. repairs to sanitary water and heating system: replacement of a pump). It seems appropriate to differentiate two cases:

- a) First case: components - spare parts incorporated/replaced *while carrying out repairs covered by the legal guarantee pursuant to the regulation being examined* : In this case, the incorporation of components is not aimed at a (new) supply of goods covered by a separate new guarantee, but at performing the repair on goods already supplied in the past. Consequently, the parts - components replaced do not qualify for a separate new guarantee period of 24 months, but also to them shall apply the terms of the original purchase contract of the product in which they have been incorporated.
- b) Second case: components - spare parts incorporated/replaced as part of repairs carried out *outside the guarantee period* : in such case the replaced part shall be subject to the legal guarantee of 24 months examined here.

### **WHAT IS THE NON-COMPLIANCE COVERED BY THE GUARANTEE?**

What the guarantee covers for is the compliance of products – at the time of delivery (even if non-compliance becomes apparent later) – with what specified in the contract of sale. To this end, it must be noted that products are considered compliant to said contract if they correspond to:

- the description provided/quality promised by the seller in relation to the sample or model shown by him to the consumer; and/or
- the specific use requested by the consumer and by him indicated to the seller; and/or
- all designated uses for which the same type products are normally used for; and/or
- the nature of the product, the price paid, the public assertions made by the seller/producer or his representative.

The above translates, among others things, in the need for a special attention, by both seller and producer, to the contents of advertisements, catalogues and, more in general, to the publically made assertions about the product: all these elements, if inaccurate, could lead to believe that the product does not comply with what agreed. This despite any ineffective disclaimer phrases such as “*Product descriptions and representations contained in this catalogue are provided for reference purposes only: products may at any time vary in design and specifications*”, found in small print at the bottom of the page or on the back of catalogues, brochures, leaflets etc.

The seller is NOT however bound by any such publically made assertions if he can show that if he was not, or nor could he have been reasonably aware of, or that the assertion had been corrected at the time of concluding the contract, or that the decision to purchase the good

could not have been influenced by such assertion.

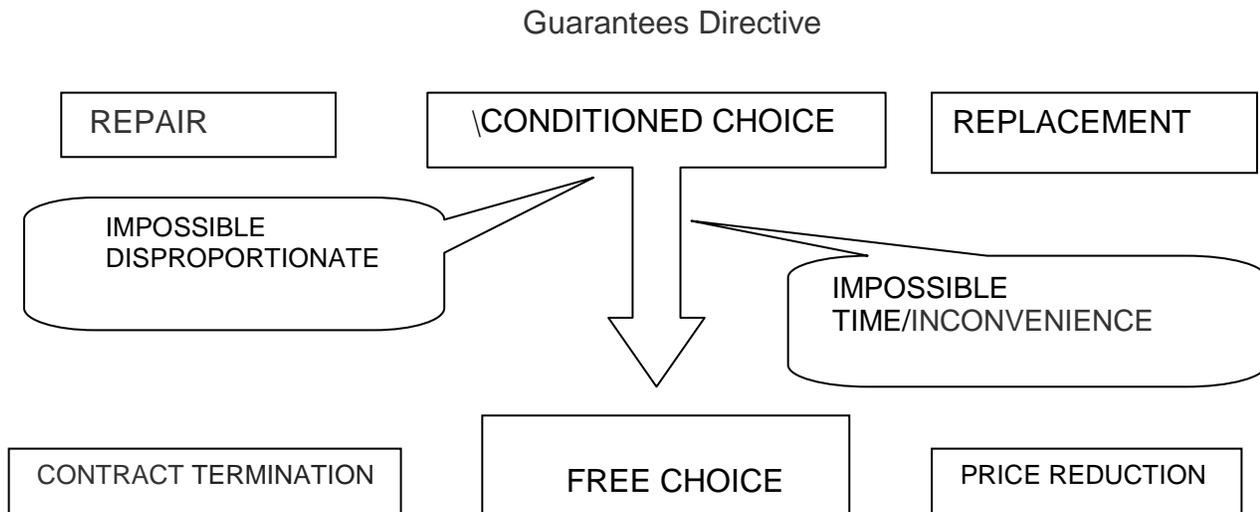
Finally, the guarantee subsists also in the case in which the product is found not compliant with the sale contract or other equated contract due to (i) incorrect installation made by the seller or (ii) incorrect installation made by the consumer as a result of inadequate installation instructions, provided the product was designed for installation by the consumer.

### WHAT ARE THE ACTUAL REMEDIES PROVIDED BY THE LEGAL GUARANTEE?

The remedies foreseen are 4. They are divided into two pairs of remedies – alternative both within and between each pair, as we shall shortly see – devised in such a way so as to give in any case the choice to the seller, under certain conditions (quality and time), to exclusively offer the repair of the product (obviously when this is possible): in fact, if the repair is done correctly and within a “reasonable” time, this excludes the possibility for the consumer to request the other three remedies.

The following scheme shows all available remedies:





- First two remedies: (i) Repair or (ii) Replacement:

*Choice no.1: conditioned*

First of all, the consumer has the option to choose between having the product replaced or repaired. However, this is not a totally arbitrary choice, but tied to certain objective parameters since the consumer can choose to have the product **replaced** only when repair:

- (1) is objectively impossible; or
- (2) proves to be a disproportionate remedy due to the excessive costs for the seller, taking into account (i) the value of the product, (ii) the extent of the defect (iii) the inconvenience to the consumer.

And vice versa; in the sense that the consumer can request to have the product **repaired** only when replacement is impossible or disproportionate for the reasons above.

Please note that the seller bears all costs for the eventual replacement, as well as all “*essential costs to make the goods conform*” (Article 130, Para 6, of the CdC), including transport, labour and materials costs. Since the costs borne by the seller are only those considered “*essential*”, it could be reasonably assumed that the so-called “call-out” fee for repairing or collecting the product at the consumer’s home be only and exclusively requested for those particular cases in which the call-out proves not to be necessary for repairing

purposes.

- Next two remedies: (iii) Termination of the contract, or (iv) Reduction of the price:

*Choice no. 2: conditioned*

The consumer may instead request this second pair of remedies, only if the first two:

- (1) prove to be materially impossible; or
- (2) if the seller has failed to repair or replace the product or if, in having fulfilled one of these remedies, he has caused considerable inconvenience to the consumer.

*Choice no. 3: FREE*

In the case in which the consumer opts for the termination of the contract or a price reduction, the choice between one and the other of the two remedies is entirely left to his final decision, without there being any conditions, save for the case of “*minor lack of conformity*” which “... *does not entitle to terminate the contract*” but only to a price reduction. (Article 130, Para 10, of the CdC).

- Other available remedies

Pursuant to Article 130, Para 9, of the CdC, the seller, after notification of lack of conformity, may also offer the consumer “*any other available remedy*”, other than the 4 examined above, expressly provided for by law (for instance, offer to replace free of charge a “faulty” air conditioner compressor and to guarantee such component for 5 years): it will obviously be the consumer who can then decide whether to accept or refuse such “alternative” remedy.

### **WHAT ARE THE TIME LIMITS FOR EXERCISING THE LEGAL GUARANTEE?**

Three time periods are provided:

- **2-year limitation period:** the lack of conformity must become apparent within 2 years after delivery of the product;
- **2-month expiry period** (for exercising the right): the consumer must notify the seller of the lack of conformity within two months from its discovery <sup>1</sup>. However, please note that “*Notification is not required if the seller has acknowledged the existence of the defect or has concealed it*”;
- **26-month expiry period** (for acting): in addition, the consumer must take legal action (if

---

<sup>1</sup>Since Article 5.2 of the Directive 99/44/EC sets out that “*Member States may provide that the consumer must inform the seller of the lack of conformity within a period of two months from the date on which he detected such lack of conformity*”, Italy has, in fact, taken up this option.

necessary) against the seller within 26 months after delivery of the product <sup>2</sup>.

Purchase date: The question arises on how to prove the date of purchase: it is supposed that this can be done through the till receipt (which, what's more, does not show the exact product model and brand) together with a statement by the same purchaser.

### **WHAT MUST THE CONSUMER PROVE?**

As known, in the Italian legal system applies the principle according to which anyone who wants to enforce a right has the burden of proving it (Article 2697 of the Italian Civil Code). Therefore, this basic rule would require the consumer reporting the lack of conformity of the guaranteed product to prove it. However, limitedly to the first 6 months from the date of delivery of the product, the regulation examined provides an important exception to this principle, stating that: "*Unless proven otherwise, it is presumed that any lack of conformity which becomes apparent within six months after delivery of the goods already existed at the time of delivery, unless this presumption is incompatible with the nature of the goods or the nature of the lack of conformity*" (thus, for example, if traces of sea water are found in a mobile phone, it must be presumed that the product was not originally defective and, consequently, no inversion of the burden of proof may be invoked against the seller who refuses the guarantee). After the first six-month period, the general rule applies and it will be the consumer who must prove the lack of conformity.

### **AND IN THE CASE OF SECOND-HAND GOODS?**

In the case of second-hand goods a guarantee is however due, but "*The seller and consumer may limit the duration of the liability to a period of time which in any case shall not be less than one year*".

### **WHO IS RESPONSIBLE FOR THE LEGAL GUARANTEE?**

Responsible for the guarantee is the seller.

The final seller though has the right of redress ("*within one year after performance of the service*") from his supplier or previous intermediary in the contractual chain (on condition that the defect or lack of conformity is attributable to one of these subjects), to obtain "*reimbursement for the service provided*".

### **IS IT FEASIBLE A CONVENTIONAL GUARANTEE AGREED BETWEEN SELLER AND**

---

<sup>2</sup>The purpose of this further deadline is to allow the consumer to act in relation to any lack of conformity discovered in the 24th month.

## **CONSUMER, OTHER THAN LEGAL ONE?**

The seller or producer may provide along with the legal guarantee an ADDITIONAL (but NOT substituting) privately agreed guarantee so-called “conventional”. To be clear, it is the guarantee whose terms are set out in the pertinent “Certificate of Guarantee” accompanying every product. Pursuant to law, the conventional guarantee, must however:

- I- State “...*that the consumer is entitled to the rights provided for in this paragraph and that the same guarantee does not affect such rights*”: this means that the conventional guarantee can in theory be less convenient than the legal guarantee, but the consumer must always be free to choose, if so wished, to avail himself of this latter one instead of the conventional guarantee;
- II- Not lead to additional costs for the consumer;
- III- State in a clear and precise manner all the fundamental elements of the conventional guarantee (including: object, duration, territorial extension, and the name or business trade name and address or head office of the offeror);
- IV- Be made available at the consumer's request “... *in writing or on another durable medium accessible to him* ”; which does not exclude making the text of the guarantee available only on-line, as long as the text itself is downloadable and printable so as to become a “durable medium”.

## **EXEMPTIONS AND WAIVERS' INVALIDITY**

While all rights at issue are NOT preemptively waivable by the consumer, it should however be added that the invalidity of related waivers cannot be asserted by the seller (but only by the consumer or declared ex-officio by the courts). In addition, after reporting the lack of conformity, the consumer can freely dispose of his rights, by wholly or in part waiving them.

# GARANZIA DI LEGGE E GARANZIA CONVENZIONALE SUI PRODOTTI

**SI CONCLUDE CON QUESTO ELABORATO, DEDICATO ALLA GARANZIA, LA "TRILOGIA" DI TRE ARTICOLI DEDICATA ALLE PRINCIPALI RESPONSABILITÀ CHE FANNO CAPO A CHI PRODUCE E/O COMMERCIALIZZA PRODOTTI NON ALIMENTARI, INIZIATA SUL NUMERO DI OTTOBRE 2012 DI MARKET PLACE ("PRODOTTI NON SICURI E OBBLIGHI DI RITIRO/RICHIAMO DAL MERCATO") E PROSEGUITA SUL NUMERO DI DICEMBRE ("RESPONSABILITÀ PER DANNO DA PRODOTTI DIFETTOSI"). IN QUESTO NUMERO, ESAMINIAMO I PRINCIPALI DIRITTI RICONOSCIUTI AI CONSUMATORI NEL CASO DI ACQUISTO DI PRODOTTI CHE NON SIANO CONFORMI A QUANTO STABILITO NEL CONTRATTO DI VENDITA O COMUNQUE A QUANTO GARANTITO.**



**MAURIZIO IORIO**

Dalla partnership tra Marketplace e ANDEC prende vita a questa rubrica, curata dall'Avvocato Maurizio Iorio, nel suo duplice ruolo di Avvocato Professionista in Milano e di Presidente di ANDEC. Su ogni numero affronteremo tematiche legali con particolare riguardo al mondo dell'elettronica. Ulteriori approfondimenti sul sito: [www.andec.it](http://www.andec.it). Mentre sulla Web page di Maurizio Iorio ([www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)) si trova la rubrica tradotta anche in inglese e francese.

**N**el numero di ottobre 2012 di questa rivista facevo un esempio pratico per illustrare le tre principali responsabilità del produttore / del venditore verso i consumatori finali, immaginando il caso del Sig. Bianchi che acquisti uno frullino a immersione e si trovi a far fronte ad una di queste tre situazioni:

(a) il frullino talora funziona ad intermittenza;

(b) il frullino si surriscalda in modo anomalo quando è usato anche solo per poco tempo .

(c) il frullino produce una fiammata mentre è in uso e brucia la mano del Sig. Bianchi. Mentre i casi (b) e (c) si riferiscono, rispettivamente, ai prodotti non "sicuri" (tema toccato nel mio articolo pubblicato sul numero di ottobre 2012 di Market Place) e ai prodotti "dannosi" (tema sviluppato nel mio articolo

pubblicato sul successivo numero di dicembre 2012) il caso (a), in cui il frullino non funziona correttamente, si riferisce alla garanzia a fronte della mancata conformità del prodotto e sarà trattato nel presente articolo. Chi fosse interessato a "ricostruire" l'intera "trilogia" potrà scaricare il pdf degli altri due articoli dal mio sito internet [www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it) (ove i medesimi sono disponibili anche in inglese e in francese), alla voce "Articoli e saggi".

## LE DUE GARANZIE

Cominciamo col dire che vi sono due tipi di garanzia: una garanzia legale, non derogabile, disciplinata dal Codice del Consumo e concernente, appunto, i soli acquirenti non professionali, e una garanzia detta convenzionale, in quanto disciplinata essenzialmente dagli accordi tra le parti.

## A QUALI PRODOTTI SI RIFERISCE LA GARANZIA LEGALE?

Sono coperti i soli (i) beni di consumo forniti a (ii) un consumatore nell'ambito di (iii) un contratto di vendita e di tutti i contratti ad essa equiparati "in quanto comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre...".

• Per "bene di consumo", si intende "...qualsiasi bene destinato normalmente all'uso o al consumo privato", con l'esclusione di beni venduti a seguito di esecuzione forzata o ordine dell'autorità e di tutte le forniture di acqua, gas nell'ambito di un contratto di somministrazione a un utente (quindi: sono coperte dalla legge, ad es., le vendite a un consumatore di bombole di gas o di bottiglie di acqua minerale, mentre sono escluse le c.d. "utenze", ossia le forniture in somministrazione a un utente di acqua potabile, energia

**"Vi è la necessità di una particolare attenzione al contenuto dei messaggi pubblicitari, dei cataloghi e delle dichiarazioni concernenti i prodotti destinate al pubblico: questi elementi, se inesatti, potrebbero propendere per far ritenere il prodotto non conforme a quanto pattuito".**

elettrica e gas).

• Per "consumatore", si intende qualsiasi persona fisica che, nei contratti sopra menzionati, "...agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta". Si badi che il prodotto è definito "di consumo" essenzialmente in base alla circostanza di essere acquistato da un consumatore finale piuttosto che da un "professionista", non in base alle sue caratteristiche intrinseche. Il che fa sorgere numerosi problemi e incertezze nello stabilire l'applicabilità o meno della normativa nel caso di acquisti da parte di soggetti che possono agire sia come "consumatori" che come "professionisti" (ad es. un avvocato che si doti di un impianto solare termico in un immobile utilizzato ad uso studio/abitazione) e ciò soprattutto nel caso di prodotti la cui natura non è sufficiente a indicare la qualità di chi ha effettuato l'acquisto, trattandosi di cose che possono essere usate per scopi "professionali" o meno. Si ritiene che a tal fine potrà essere considerato indicativo il documento fiscale (scontrino fiscale = "consumatore"; fattura = "professionista") in base al quale è avvenuta la transazione.

• Per contratti "equiparati" al contratto di vendita,

si intendono, come si è sopra accennato, i "... contratti di permuta e di somministrazione, nonché quelli di appalto, di opera e tutti gli altri contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre". In altri termini è coperta dalla garanzia legale al consumatore non solo, ad esempio, la caldaia domestica venduta e sostituita ad un consumatore da un artigiano - installatore nell'ambito di un contratto d'opera, ma anche quella incorporata in un complesso impianto di riscaldamento installato da una società impiantistica nell'ambito di un contratto di appalto ad un consumatore non professionale. Allo stesso modo, qualsiasi altra prestazione di beni o servizi che sia "finalizzata" alla fornitura di un bene di consumo rientra nella previsione della normativa in esame.

## LE PARTI DI RICAMBIO SONO COPERTE DALLA GARANZIA LEGALE?

A questo punto si pone un duplice problema in relazione ai componenti incorporati / sostituiti in un prodotto durante una riparazione dello stesso (ad es. riparazione di una impianto per adduzione con acqua sanitaria e riscaldamento: sostituzione di una pompa). Sembra opportuno distinguere due casi:

a) Primo caso: componenti - parti di ricambio incorporati / sostituiti durante l'esecuzione di una riparazione in garanzia legale ai sensi della normativa in esame: in questo caso, l'incorporazione dei componenti non è finalizzata a una (nuova) fornitura di un bene, coperta da una separata, nuova garanzia, ma all'esercizio dell'attività di riparazione su beni già forniti in passato. Conseguentemente, le parti - componenti sostituite non godono di un separato periodo di garanzia di 24 mesi ma si fa riferimento anche per esse all'originario contratto d'acquisto del prodotto nel quale sono state incorporate.

b) Secondo caso: componenti - parti di ricambio incorporati / sostituiti nell'ambito di un intervento condotto al di fuori del periodo di garanzia: in tal caso il "pezzo" sostituito sarà soggetto alla garanzia legale di 24 mesi in esame.

## IN COSA CONSISTE LA MANCATA CONFORMITÀ COPERTA DALLA GARANZIA?

Oggetto della garanzia è la conformità dei prodotti, al momento della consegna (anche se la non conformità si manifesta successivamente), a quanto previsto nel contratto di vendita. A tal fine, si noti che i prodotti sono considerati conformi a tale contratto se corrispondono:

- alla descrizione fornita / qualità promessa dal venditore in relazione al campione o modello da questo mostrato al consumatore, e/o

- agli usi particolari richiesti dal consumatore e da questi comunicati al venditore, e/o

- a tutti gli scopi per cui sono normalmente usati prodotti dello stesso genere, e/o

- alla natura del prodotto, al prezzo pagato, alle dichiarazioni pubbliche fatte da venditore/produttore o suo rappresentante.

Quanto sopra si traduce, tra l'altro, nella necessità di una particolare attenzione, sia per il venditore sia per il produttore, al contenuto dei messaggi pubblicitari, dei cataloghi e, in genere, delle dichiarazioni concernenti i prodotti destinate al pubblico: tutti questi elementi, se inesatti, potrebbero propendere per far ritenere il prodotto non conforme a quanto pattuito. Ciò indipendentemente da frasi di nulla efficacia del tipo "Le descrizioni dei prodotti e quant'altro contenuto nel presente catalogo ha valore esclusivamente indicativo: i prodotti possono variare per foggia e caratteristiche in qualsiasi momento", riportate in appendice o sul retro di cataloghi e/o pieghevoli illustrativi.

Il venditore non è tuttavia vincolato da tali dichiarazioni pubbliche se dimostra i che non ne era, nè poteva

ragionevolmente esserne a conoscenza o che la dichiarazione è stata corretta entro il momento della conclusione del contratto o che la decisione di acquistare il bene non ha potuto essere influenzata dalla dichiarazione. Infine, la garanzia sussiste anche nel caso in cui il prodotto risulti non conforme al contratto di vendita o altro contratto equiparato a causa (i) di non corretta installazione operata dal venditore o (ii) di non corretta installazione operata dal consumatore a seguito di carenza nelle istruzioni di installazione, purché si tratti di prodotto concepito per l'installazione da parte del consumatore.

**QUALI SONO IN CONCRETO I RIMEDI PREVISTI NEL CASO DI GARANZIA LEGALE?**

I rimedi previsti sono 4, suddivisi in due coppie alternative (sia al loro interno sia tra loro, tra coppia e coppia, come si vedrà tra poco); essi sono congegnati in modo tale che è dato comunque al venditore, a certe condizioni (qualità e tempi), di offrire esclusivamente la riparazione del prodotto (ove questa sia naturalmente possibile): infatti, se la riparazione è effettuata correttamente e in un termine "congruo", questa preclude al consumatore la possibilità di richiedere gli altri tre rimedi.

Il tutto come da schema in alto:

• Primi due rimedi: (i) sostituzione o (ii) riparazione: scelta n.1: condizionata. Anzitutto, al consumatore è data la facoltà di scegliere la sostituzione o la riparazione del prodotto. Tuttavia non si tratta di una scelta totalmente arbitraria ma vincolata a certi parametri obbiettivi: egli potrà scegliere la sostituzione solo quando la riparazione: (1) è oggettivamente impossibile o (2) se la riparazione è un rimedio sproporzionato in quanto eccessivamente oneroso per il venditore tenendo conto (i) del valore del prodotto, (ii) dell'entità della difformità, (iii) degli inconvenienti dati al consumatore. E viceversa. Nel senso che il consumatore potrà chiedere la riparazione solo quando la sostituzione è impossibile o sproporzionata per i motivi sopra citati. Si noti che il venditore sopporta tutti i costi dell'eventuale sostituzione, nonché tutti i costi "indispensabili per rendere conformi i beni" (art. 130 n.6, del Codice del Consumo), compresi i costi di trasporto dei prodotti, mano d'opera, materiali. Poiché i costi a carico del venditore sono solo quelli "indispensabili", si potrebbe ragionevolmente ritenere che il c.d. "diritto di chiamata"



per le riparazioni a domicilio o per l'apprensione dei prodotti da riparare presso il domicilio del consumatore possa essere richiesto solo ed esclusivamente in quei casi particolari in cui la chiamata non risulti indispensabile ai fini della riparazione. • Successivi due rimedi: (iii) risoluzione del contratto o (iv) riduzione del prezzo: scelta n. 2: condizionata. Il consumatore potrà invece fare ricorso a questa seconda "accoppiata" di rimedi, solo se i primi due sono: (1) materialmente impossibili, o (2) se il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione o se, avendo esperito uno di questi rimedi, lo stesso ha causato notevoli inconvenienti al consumatore. Scelta n. 3: libera. Nel caso in cui il consumatore propenda per la risoluzione del contratto o per la riduzione del prezzo, la scelta tra l'uno e l'altro dei due rimedi è rimessa

alla sua insindacabile scelta, senza che sussista condizione alcuna, fatto salvo il caso di "difetto di conformità di lieve entità", che "...non dà diritto alla risoluzione del contratto" ma solo a una riduzione di prezzo (art. 130 n.10). • Altri rimedi disponibili: ai sensi dell'art. 130 n.9, il venditore, dopo la denuncia del difetto di conformità, può anche offrire al consumatore "qualsiasi altro rimedio disponibile", diverso dai 4 sopra esaminati previsti espressamente dalla legge (esempio: offerta di sostituire gratuitamente il compressore di un condizionatore d'aria "difettoso" e di garantire per un periodo di 5 anni tale il componente): sarà naturalmente facoltà del consumatore accettare o respingere tale rimedio "alternativo".

**QUALI SONO I TERMINI DI TEMPO PER FARE**

**VALERE LA GARANZIA LEGALE?**

Sono previsti 3 termini temporali: • Prescrizione biennale: la mancanza di conformità deve manifestarsi entro 2 anni dalla consegna del prodotto. • Decadenza di 2 mesi (per il diritto): il consumatore deve reclamare presso il venditore entro 2 mesi dalla scoperta della mancata conformità<sup>1</sup>. Tuttavia, si badi, "La denuncia non è necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o lo ha occultato". • Decadenza di 26 mesi (per l'azione): inoltre, il consumatore deve agire legalmente (se necessario) contro il venditore entro 26 mesi dalla consegna del prodotto<sup>2</sup>. Data d'acquisto: si pone il problema di come dimostrare la data dell'acquisto: si ritiene attraverso lo scontrino fiscale (sul quale peraltro non appare l'indicazione esatta del modello e marca del prodotto) accompagnato dalla dichiarazione dell'acquirente stesso.

**COSA DEVE PROVARE IL CONSUMATORE?**

Come noto, vige nel nostro ordinamento il principio per cui sta a chi vuol far valere un suo diritto fornirne la prova (art. 2697 cc.). Pertanto, tale regola di base imporrebbe che il consumatore che denunci un difetto di conformità del prodotto garantito ne debba fornire la prova. Tuttavia, limitatamente ai primi 6 mesi dal momento della consegna del prodotto, la normativa in esame apporta a tale principio una

importante deroga, stabilendo che: "Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro sei mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità "(così, ad esempio, se in un telefono cellulare vengono trovate tracce di acqua di mare, si deve ritenere che il prodotto non fosse originariamente difettoso, e pertanto nessuna inversione dell'onere della prova può essere opposta al venditore che rifiuti la garanzia). Superato il primo semestre, si ritorna alla regola generale, e starà quindi al consumatore provare il difetto di conformità.

**E NEL CASO DI PRODOTTI USATI?**

Nel caso di prodotti di seconda mano, è comunque dovuta una garanzia, ma "Le parti possono limitare la durata della responsabilità a un periodo di tempo in ogni caso non inferiore a un anno".

**CHI RISPONDE DELLA GARANZIA LEGALE?**

Risponde della garanzia il venditore. Quest'ultimo ha però diritto di rivalersi ("entro un anno dall'esecuzione della prestazione") verso il suo fornitore o un precedente intermediario nella catena di commercializzazione (purché il difetto di conformità sia imputabile a uno di questi soggetti), per ottenere "la reintegrazione di quanto

prestato". **E POSSIBILE UNA GARANZIA CONVENZIONALE CONCORDATA TRA VENDITORE E CONSUMATORE, DIVERSA DA QUELLA LEGALE?** Il venditore o il produttore possono offrire in aggiunta (ma non in sostituzione) rispetto alla garanzia legale una garanzia di carattere privato definita "convenzionale". Si tratta, per intenderci, della garanzia i cui estremi sono riportati nell'apposito "Certificato di Garanzia" che correda ogni prodotto. La garanzia convenzionale, ai sensi di legge, deve tuttavia: (1) riportare "...la specificazione che il consumatore è titolare dei diritti previsti dal presente paragrafo e che la garanzia medesima lascia impregiudicati tali diritti": ciò comporta che la garanzia convenzionale può in ipotesi essere meno conveniente di quella legale, ma il consumatore deve essere sempre libero di scegliere di avvalersi, se così preferisce, di quest'ultima anziché di quella convenzionale; (2) non comportare costi supplementari a carico del consumatore; (3) riportare in modo chiaro ed intelligibile tutti gli elementi essenziali della garanzia convenzionale (tra cui: oggetto, durata, estensione territoriale, nonché nome o ditta e domicilio o sede di chi la offre).

(4) essere, a richiesta del consumatore, resa disponibile "...per iscritto o su altro supporto duraturo a lui accessibile". Il che non osta al rendere il testo della garanzia disponibile anche solo in rete, purché il testo stesso sia scaricabile e stampabile si dare divenire si comunque riprodotto su "supporto duraturo".

**NULLITÀ DI DEROGHE E RINUNCE**

Tutti i diritti di cui trattasi non sono preventivamente rinunciabili da parte del consumatore; va però aggiunto che la nullità delle relative rinunce non può essere fatta valere dal venditore (ma solo dal consumatore, o può essere rilevata d'ufficio dal giudice). Inoltre, dopo la denuncia del difetto di conformità, il consumatore può liberamente disporre dei suoi diritti, rinunciandovi in tutto o in parte.

1 - In effetti la D. 99/44/CE stabiliva all' art. 5.2., che "Gli Stati Membri possono stabilire un periodo di decadenza di due mesi dalla data in cui il consumatore ha constatato il difetto di conformità". L'Italia si è avvalsa, appunto, di tale facoltà.

2 - Lo scopo di quest' ultimo termine è quello di permettere al consumatore di agire in relazione ai difetti di conformità scoperti nel 24° mese.