



***GARANZIA DI LEGGE E GARANZIA  
CONVENZIONALE  
NEI RAPPORTI CON I CONSUMATORI***

***Evento organizzato in occasione dell'Assemblea annuale ANDEC***

***15 giugno 2017***



***Avv. Maurizio Iorio ©  
www.avvocatoiorio.it***



**ANDEC**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI  
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE

# **GARANZIA DI LEGGE E GARANZIA CONVENZIONALE NEI RAPPORTI CON I CONSUMATORI**

- ***Differenza tra garanzia, sicurezza, responsabilità da prodotto difettoso.***
- ***Contenuto e disciplina della garanzia legale.***
- ***La garanzia convenzionale e la differenza da quella legale.***



## ***Le avventure del signor Bianchi ...***

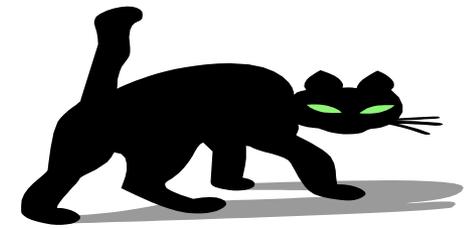


***Il Sig. Bianchi acquista un frullino a immersione:***

- Il frullino talora funziona ad intermittenza.***
- Il frullino si surriscalda in modo anomalo quando è usato anche solo per poco tempo.***
- Il frullino produce una fiammata mentre è in uso e brucia la mano del Sig. Bianchi.***



# **Le avventure del signor Bianchi ...**



**Il Sig. Bianchi acquista un frullino a immersione:**

**- Il frullino talora funziona ad intermittenza:**

**Mancata conformità**

**Garanzia**

**- Il frullino si surriscalda in modo anomalo quando è usato anche solo per poco tempo:**

**Pericolo**

**- Il frullino produce una fiammata mentre è in uso e brucia la mano del Sig. Bianchi:**

**Danno**



**Il Frullino  
funziona a  
intermittenza**

**Garanzia di  
legge  
e convenz.le**

**CdC  
Art.  
128  
135**

**Il prodotto  
non è "conforme"  
(= vizi o mancanza  
qualità)**

**(GARANZIA)**

**Il Frullino si  
surriscalda  
(breve uso)**

**Sicurezza  
generale dei  
prodotti**

**CdC  
Art.  
102  
113**

**Il prodotto  
non è "sicuro"**

**(PERICOLO)**

**Il Frullino  
brucia la mano  
del Sig. Bianchi**

**Responsabilità  
da  
prodotto  
difettoso**

**CdC  
Art.  
114  
127**

**Il prodotto  
ha causato un danno  
a persona o cose**

**(DANNO)**



**Il prodotto funziona a  
intermittenza**

**Garanzia di  
legge  
e convenz.le**

**Il prodotto  
non è "conforme"  
(= vizi o mancanza  
qualità)**

**(GARANZIA)**



# 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 o convenzioni 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  
.....”*



## A quali prodotti si riferisce la garanzia legale? (segue)

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 ad un utente (quindi: sono coperte dalla legge, ad es. le vendite ad un consumatore di bombole di gas o di bottiglie di acqua minerale, mentre sono escluse le c.d. “utenze”, ossia le forniture in somministrazione ad un utente di acqua potabile, energia elettrica e gas).



## A quali prodotti si riferisce la garanzia legale? (segue)

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.



## A quali prodotti si riferisce la garanzia legale? (segue)

Per **contratti “equiparati” al contratto di vendita**, si intendono 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”*”



Quindi, è coperto dalla garanzia non solo (es.) il telefono cellulare acquistato in negozio o su internet, ma anche il boiler sostituito dall'idraulico o l'abito su misura confezionato dal sarto.



## Le parti di ricambio sono coperte dalla garanzia legale?

**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, la incorporazione dei componenti non è finalizzata ad una (nuova) fornitura di un bene, coperta da una separata, nuova garanzia, ma all'esercizio della 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.



## Le parti di ricambio sono coperte dalla garanzia legale? (segue)

**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.



# In cosa consiste la mancata conformità coperta dalla garanzia?

(segue)

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.



# In cosa consiste la mancata conformità coperta dalla garanzia?

(segue)

Ciò si traduce, tra l'altro, nella necessità di una particolare attenzione, sia per il venditore che 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*”.



# In cosa consiste la mancata conformità coperta dalla garanzia?

(segue)

Il venditore **NON** è tuttavia vincolato da tali dichiarazioni pubbliche se dimostra:

- che **non ne era, né 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**.



# In cosa consiste la mancata conformità coperta dalla garanzia?

(segue)

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.



## I quattro rimedi di legge

- E' stabilita una gerarchia di quattro rimedi (riparazione, sostituzione, riduzione del prezzo, risoluzione del contratto con rimborso del prezzo)
- Tuttavia, la corretta riparazione in un termine "congruo" preclude al consumatore la possibilità di richiedere ogni altro rimedio
- Il venditore che voglia offrire il rimedio della riparazione dovrà quindi disporre di parti di ricambio per almeno due anni dalla consegna del prodotto.



# I quattro rimedi di legge (segue)

## I 4 rimedi:

RIPARAZIONE

SCELTA  
CONDIZIONATA

SOSTITUZIONE

- IMPOSSIBILE
- SPROPORZIONATO

SCELTA  
CONDIZIONATA

- IMPOSSIBILE
- TEMPO/INCONVENIENTE

RISOLUZIONE  
CONTRATTO

SCELTA  
LIBERA

RIDUZIONE  
PREZZO



# I quattro rimedi di legge (segue)

## Primi due rimedi: (i) Sostituzione o (ii) Riparazione:



### **Scelta condizionata**

Consumatore: scelta tra sostituzione o riparazione

Scelta NON libera ma vincolata a parametri obbiettivi:

Il consumatore può chiedere **la sostituzione** solo quando la riparazione:

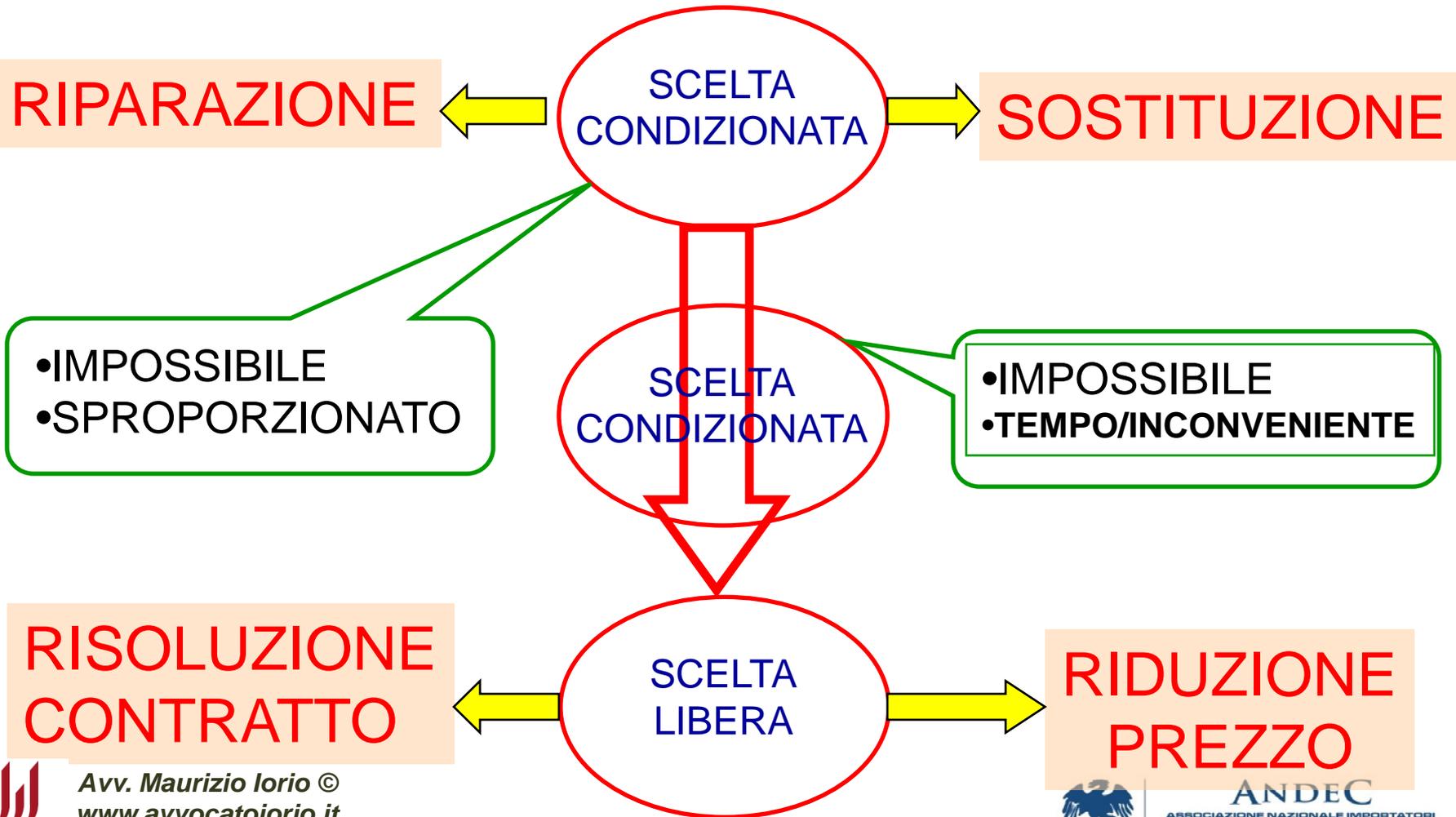
è oggettivamente impossibile o è sproporzionata perché eccessivamente onerosa per il venditore tenendo conto (i) del valore del prodotto, (ii) dell'entità della difformità, (iii) degli inconvenienti dati al consumatore.

E viceversa: il consumatore potrà chiedere la **riparazione** solo quando la sostituzione è impossibile o sproporzionata per i motivi sopra citati.



# I quattro rimedi di legge (segue)

## I 4 rimedi:



# I quattro rimedi di legge (segue)

**Successivi due rimedi: (iii) Risoluzione del contratto o (iv) Riduzione del prezzo:**



**Scelta condizionata rispetto a *Riparazione / Sostituzione* ma libera tra *Risoluzione o Riduzione del prezzo***

Il consumatore potrà scegliere tra Risoluzione o Riduzione (seconda coppia di rimedi), a sua scelta, **solo se**: Riparazione / Sostituzione (la prima coppia di rimedi) sono:

- materialmente impossibili, o
- 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.

La scelta tra Risoluzione o Riduzione del prezzo **è libera**, salvo il caso di “difetto di conformità di lieve entità”, che “... non dà diritto alla risoluzione del contratto” ma solo ad una riduzione di prezzo.



# I quattro rimedi di legge (segue)

## Altri rimedi disponibili

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”.



# 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. 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.



# Come dimostrare la data di acquisto?

## Come dimostrare la data d'acquisto?

- **In via presuntiva** attraverso lo scontrino fiscale (sul quale peraltro non appare l'indicazione esatta del modello e marca del prodotto) accompagnato dalla dichiarazione dell' acquirente stesso, oppure,
- **per testimoni**



# Cosa deve provare il Consumatore?

Sta a chi vuol far valere un suo diritto fornirne la prova (art. 2697 cc.).

Tuttavia, limitatamente ai primi 6 mesi dal momento della consegna del prodotto “*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*”.



# Cosa deve provare il Consumatore?

**Superato il primo semestre, si ritorna alla regola generale**, e starà quindi al consumatore provare il difetto di conformità, ma anche solo per presunzioni concordanti.

Stiamo parlando di garanzia legale; nel caso di **garanzia convenzionale** il consumatore non deve invece fornire alcuna prova per avere diritto alla riparazione gratuita.

**Importante:** secondo l'AGCM costituisce illecito per il Produttore sostenere che per questo fatto la garanzia convenzionale sia più conveniente di quella legale.



# Chi risponde della garanzia legale?

**Della garanzia legale risponde 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 ad uno di questi soggetti), per ottenere *“la reintegrazione di quanto prestato”*.



Il prodotto funziona a  
intermittenza

**Garanzia**  
**CONVENZIONALE**

Il prodotto  
**non è "conforme"**  
(= vizi o mancanza  
qualità)

**(GARANZIA basata  
sulle pattuizioni tra le parti )**



Avv. Maurizio Iorio ©  
[www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)



**ANDEC**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI  
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE

# E' possibile una garanzia convenzionale in alternativa a quella legale?

Il venditore o il produttore possono offrire **in AGGIUNTA** (ma NON in alternativa, ossia 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 corredata ogni prodotto o è scaricabile da un sito internet ivi indicato.



# Contenuto minimo di legge della garanzia convenzionale

La garanzia convenzionale, secondo il Codice del Consumo, deve tuttavia:

**I - Riportare “... la specificazione che il consumatore è titolare dei diritti previsti dal presente paragrafo e che la garanzia medesima lascia impregiudicati tali diritti”**: la garanzia convenzionale può 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.

**II - Non comportare costi supplementari a carico del consumatore**



## Contenuto minimo di legge della garanzia convenzionale (segue)

**III - Riportare in modo chiaro ed intelligibile tutti gli elementi essenziali** (tra cui: oggetto, durata, estensione territoriale, nonché nome o ditta e domicilio o sede di chi la offre)

**IV - Essere, a richiesta del consumatore, resa disponibile “... per iscritto o su altro supporto duraturo a lui accessibile”**, il che non osta a renderla semplicemente scaricabile da un sito e quindi stampabile su un “supporto duraturo”



## **GARANZIA CONVENZIONALE**

- **DURATA :**  ***Determinata dalle parti***
- **DENUNCIA:**  ***Determinata dalle parti***
- **RIMEDI:**  ***In genere è prevista la riparazione o la sostituzione***



# Nullità di deroghe e rinunce

Tutti i diritti riconosciuti ai consumatori dal Codice del Consumo in tema di garanzia (legale o convenzionale) **NON** sono preventivamente rinunciabili da parte del consumatore.

Va però aggiunto che la nullità delle relative rinunce può essere fatta valere 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.



*Grazie per la Vostra attenzione*



Avv. Maurizio Iorio ©  
[www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)



**ANDEC**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI  
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE