



**CAMERA  
DI COMMERCIO**  
*di Milano*

# GARANZIA NELLA VENDITA DEI BENI DI CONSUMO

## CENTRO ASSISTENZA TECNICA

GRAZIE ARRIVEDERCI  
EURO

CONTANTI 12.90

TOTALE € 12.90

CONTANTI 20.00

RESTO 7.10

N. ART 1

TOTALE LIRE: 13.748

2.90 L. 24.978

EURO = 1936.27 LIRE )

0095-0002 8605

42 #0195

FT 53206355



**DECRETO LEGISLATIVO 2/2/2002 n. 24  
SETTORE ELETTRICO-ELETTROTECNICO  
ED ELETTRONICO**

# VADEMECUM PER IL CONSUMATORE

Il Decreto Legislativo n. 24 del 2 febbraio 2002 (attuazione alla Direttiva 99/44/CE), entrato in vigore il 23 marzo 2002, regola la vendita dei beni di consumo conclusa tra un venditore e un consumatore e introduce un nuovo regime di garanzia per quei beni di consumo acquistati e consegnati dopo la sua entrata in vigore, quindi dopo il 23 marzo 2002.

## 1. Quali e quante garanzie possono essere fatte valere dal consumatore?

### La garanzia legale

La legge dice che il **venditore** deve garantire che il bene o prodotto venduto e consegnato sia “conforme al contratto”. Quindi un **vizio intrinseco del bene**, un **difetto di funzionamento** e/o qualunque non rispondenza del bene a quanto concordato, descritto o garantito al momento dell’acquisto, comporta un difetto di conformità che fa scattare la garanzia.

La garanzia di conformità del bene non è dovuta dal venditore se al momento dell’acquisto del prodotto il consumatore conosceva l’esistenza del difetto di conformità del bene (es. elettrodomestico graffiato), ovvero non poteva ignorarlo utilizzando l’ordinaria diligenza (es. il difetto era evidente ma il consumatore non



l'ha constatato), o se la difformità sia derivata da comportamenti imputabili al consumatore stesso (es. danni provocati da incuria e negligenza nell'uso o da un'installazione non conforme alle istruzioni fornite, manomissione, cause accidentali).

### **La garanzia convenzionale**

La garanzia convenzionale, offerta generalmente mediante il "certificato di garanzia" che accompagna il bene, non può mai sostituire la garanzia legale, è facoltativa e vincola solo chi la offre, si aggiunge e si affianca alla garanzia legale *e può avere una durata inferiore rispetto alla garanzia legale (ad esempio un anno anziché ventiquattro mesi), può ampliarla e rafforzarla e può prevedere il solo rimedio della riparazione.* Questo tipo di garanzia è solitamente offerta dal produttore del bene o prodotto o da qualunque altro soggetto appartenente alla catena produttiva-distributiva del bene stesso, nei confronti del consumatore, senza costi supplementari. Solitamente prevede l'impegno a riparare o intervenire sul bene di consumo difettoso, e/o a sostituire e/o a rimborsare il prezzo pagato, qualora il prodotto non corrisponda alle condizioni enunciate nella dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità.

Il certificato di garanzia deve non solo ribadire che il consumatore mantiene tutti i diritti riconosciuti dal nuovo provvedimento, ma deve anche chiaramente precisare, in lingua italiana, l'oggetto della garanzia, gli elementi essenziali per la sua attivazione, la sua durata ed estensione territoriale, il nome e l'indirizzo di chi la presta.

## **2. Quali sono i beni oggetto della nuova disciplina?**

I beni oggetto della garanzia legale sono tutti i beni mobili, anche da assemblare (ad esempio pezzi di mobilio per la casa da assemblare), nonché i beni usati (es. automobile o stereo usati) che siano acquistati da un consumatore e quindi non da una società o da un professionista titolare di partita IVA, che richiede fattura al momento dell'acquisto.

Sono esclusi oltre ai beni immobili:

- i beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti dalle Autorità giudiziarie;
- l'acqua e il gas quando non confezionati in un volume delimitato o in quantità determinata, quindi ad esempio in bottiglie o in bombole;
- l'energia elettrica.

### **3. A quali contratti si applica la garanzia legale?**

La garanzia si applica ai contratti di vendita conclusi verbalmente o in forma scritta (dall'acquisto di un telefono cellulare, di un elettrodomestico, di una automobile), ai contratti di permuta (es. scambio di prodotti) e di somministrazione (ad esempio fornitura settimanale di bottiglie d'acqua) nonché a quelli di appalto e di opera (ad esempio un mobile fatto su misura per la propria abitazione o un abito fatto su misura da un sarto) e a tutti quei contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo.

### **4. Quali sono i difetti che il consumatore può denunciare al venditore?**

Il consumatore può denunciare al venditore che il bene non è conforme al contratto, e ciò si ha in tutti i casi in cui il bene o prodotto:

- non sia idoneo all'uso cui servono abitualmente prodotti dello stesso tipo (ossia non svolga funzioni che apparecchi dello stesso tipo svolgono);
- non sia conforme alla descrizione fatta dal venditore e manchi delle qualità che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello, ossia se il venditore ha descritto (o mostrato come un campione o un modello) promettendo delle qualità che il prodotto non possiede o possiede in parte (*es. il telefono cellulare che non assicura certe prestazioni previste nel libretto di istruzioni o l'orologio che smette di funzionare se cade in acqua sebbene garantito impermeabile*);

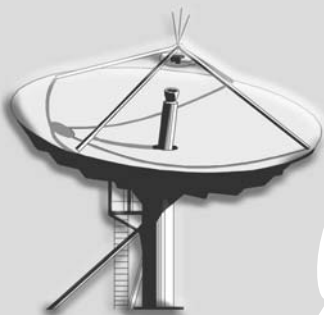
- non presenti le qualità o le prestazioni di un bene dello stesso tipo, tenuto anche conto, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche del bene fatte dal venditore o dal produttore o dal suo rappresentante, in particolare nella pubblicità o sulla etichettatura (salvo che questi ultimi provino che la dichiarazione non abbia potuto influenzare la decisione del consumatore);
- non sia idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e da questi comunicato al venditore al momento della conclusione del contratto e accettato dal venditore anche tacitamente;
- *non sia perfettamente installato dal venditore o dal consumatore che ha diligentemente seguito le istruzioni.*

### 5. In presenza del difetto, cosa deve fare il consumatore?

Il consumatore deve contestare al venditore l'esistenza del difetto di conformità entro due mesi dalla scoperta (anziché 8 giorni come era previsto prima della riforma), recandosi presso l'esercizio commerciale dove ha acquistato il bene, munito di un documento che provi l'avvenuto acquisto (es. scontrino o bolla di consegna).

Al momento della contestazione il consumatore dovrà consegnare il bene al venditore dal quale lo ha acquistato per consentirgli di effettuare la verifica della mancanza di conformità e, qualora questi proponga al consumatore di recarsi personalmente

a consegnare il bene non conforme presso la sede del CAT o in luogo diverso dalla sede del suo esercizio commerciale, quest'ultimo può legittimamente rifiutarsi. In caso di beni non facilmente trasportabili, il consumatore dovrà consentire l'intervento a domicilio.



## **6. Quanto tempo ha il consumatore per far valere la garanzia?**

Il consumatore può denunciare il difetto di conformità del prodotto che si manifesta entro il termine di 2 (due) anni (finora era solo un anno) dalla consegna e decade dalla garanzia se non denuncia il difetto entro 2 (due) mesi dalla sua scoperta.

L'azione diretta a far valere i difetti nei confronti del venditore si prescrive nel termine di 24 mesi dalla consegna del bene, con il diritto che è altresì un onere del consumatore di denunciare il difetto entro 2 (due) mesi dalla sua scoperta e quindi se la scoperta avviene al 24° mese dalla consegna, il consumatore ha ancora altri due mesi di tempo per denunciare il difetto.

Nell'ipotesi di prodotti usati, la durata della garanzia può essere limitata ad un periodo non inferiore ad un anno; la valutazione del difetto va però fatta tenendo conto dell'usura del bene in relazione all'uso che ne è stato fatto.

## **7. Chi deve provare l'esistenza del difetto?**

Nei primi sei mesi dalla consegna il consumatore non ha bisogno di fornire la prova del difetto di conformità, mentre trascorsi i primi sei mesi e quindi dal 7° al 24° mese dalla consegna del bene è il consumatore che deve provare che il difetto di conformità esisteva al momento della consegna del bene e quindi che non è lui stesso responsabile della non conformità del bene acquistato.

## **8. Cosa succede se il difetto è attribuibile al consumatore?**

Qualora dalla verifica del bene, effettuata dal venditore o da un Centro di Assistenza Tecnica, risulti che il bene medesimo è difettoso per causa imputabile al consumatore, la garanzia non trova applicazione e la riparazione del bene, se voluta, è totalmente a carico del consumatore.

## 9. Quali rimedi/diritti sono riconosciuti al consumatore?

In caso di difetto di conformità non imputabile al consumatore, questi ha diritto di ottenere dal venditore una serie di rimedi così strutturati, in successione:

- a) la riparazione o la sostituzione del bene, sempre senza spese per il consumatore (come le spese di spedizione, mano d'opera, materiali, ecc.) se il rimedio prescelto è oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- b) la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, qualora i rimedi di cui al punto a) si siano rivelati oggettivamente impossibili ovvero eccessivamente onerosi per il venditore, o qualora il venditore non abbia provveduto alla riparazione o alla sostituzione entro un congruo termine (variabile a seconda del prodotto) o, infine, la sostituzione o la riparazione del bene abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

In ogni caso, per i difetti di lieve entità non è esperibile il rimedio della risoluzione del contratto.

## 10. Cos'è il tentativo di conciliazione?

Se dovessero sorgere delle controversie in tema di vendite di beni di consumo, ci si può rivolgere alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura della provincia in cui risiede il consumatore. Questo permetterebbe di evitare l'iter processuale proprio dell'autorità giudiziaria, che può essere lungo e costoso.



**Per informazioni il consumatore potrà visitare i siti della CCIAA di Milano sottoelencati:**

- Servizio di Regolazione del Mercato  
[www.mi.camcom.it/regolazione.mercato](http://www.mi.camcom.it/regolazione.mercato)
- Banca dati on-line dei codici di autodisciplina  
[www.mi.camcom.it](http://www.mi.camcom.it) tutela del consumatore e dell'impresa, regolazione del mercato, banche dati, autodisciplina.
- Sportello di conciliazione presso la Camera Arbitrale Nazionale ed Internazionale di Milano  
[www.camera-arbitrale.com](http://www.camera-arbitrale.com)

**Oppure contattare le seguenti Associazioni di categoria:**

- **ACATEC** (Associazione Centri di Assistenza Tecnica Elettronica di Consumo) aderente APAM  
Viale Sarca 336 - 20126 Milano - Tel. 02 6614629  
Sito internet: [www.acatec.it](http://www.acatec.it)
- **ANCRA** (Associazione nazionale Commercianti Radio Televisione Elettrodomestici e Affini)  
Piazza della Resistenza, 56 - 51100 Pistoia  
Tel. 0573.32.854 - Fax 0573.36.45.90  
e-mail: [confcommercio@ancra.191.it](mailto:confcommercio@ancra.191.it)
- **ANDEC**  
(Associazione Nazionale Distributori Elettronica Civile)  
Corso Venezia,49 - 20121 Milano  
Tel. 02.77.50.254 - Fax 02.76.01.38.25  
e-mail: [andec@confcommercio.it](mailto:andec@confcommercio.it)
- **Associazione Nazionale Industrie Apparecchi Domestici e Professionali - Federata ANIE**  
Via Gattamelata, 34 - 20149 Milano  
Tel. 02.3264.204 - Fax 02.3264.327  
Sito internet: [www.assoeldom.org](http://www.assoeldom.org)
- **ANIE** (Associazione Nazionale Telecomunicazioni Informatica ed Elettronica di Consumo)  
Via Gattamelata, 34 - 20149 Milano  
Tel. 02.32641 - Fax 02.3264.212 - Sito internet: [www.anie.it](http://www.anie.it)

**Le seguenti Associazioni di Consumatori:**

- **ACU** - Associazione Consumatori Utenti Onlus  
Via Padre Luigi Monti, 20/c - 20162 Milano  
Tel. 02.66.15.412 - Fax 02.64.25.293  
e-mail: [aculombardia@consumatoriutenti.it](mailto:aculombardia@consumatoriutenti.it)  
Sito internet: [www.consumatoriutenti.it](http://www.consumatoriutenti.it)



- **ADICONSUM Lombardia**  
Viale Fulvio Testi, 42 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)  
Tel. 02.244.262.92 - Fax 02.244.262.93  
e-mail: [adiconsum\\_lombardia@cisl.it](mailto:adiconsum_lombardia@cisl.it)
- **ADOC**  
Viale Marelli, 497 - Sesto San Giovanni (MI)  
Tel. 02.26.24.91 - Fax 02.24.85.766  
e-mail: [adoc.lombardia@tiscalinet.it](mailto:adoc.lombardia@tiscalinet.it)
- **ADUSBEP Coordinamento Regionale Lombardia**  
Via Washington, 27 - 20146 Milano  
Tel. 02.480.124.50 - Fax 02.48.19.57.96  
e-mail: [info@adusbef.lombardia.it](mailto:info@adusbef.lombardia.it)
- **CASA DEL CONSUMATORE**  
Viale Regina Giovanna, 35 - 20129 Milano  
Tel. 02.29.53.22.41 - Fax 02.20.42.10.28  
e-mail: [info@casadelconsumatore.it](mailto:info@casadelconsumatore.it)
- **CITTADINANZA ATTIVA**  
Via Mecenate, 25 - 20138 Milano  
Tel. 02.739.50.559 - Fax: 02.70.10.84.23  
e-mail: [cittadinanzattivapit@fastwebnet.it](mailto:cittadinanzattivapit@fastwebnet.it)
- **CONFCONSUMATORI**  
Federazione Regionale Lombarda  
Via De Amicis, 17 - 20123 Milano  
Tel. 02.832.418.93 - Fax 02.581.041.62  
e-mail: [lombardia@confconsumatori.it](mailto:lombardia@confconsumatori.it)
- **CONIACUT**  
Via S.Maria Segreta, 7/9 - 20123 Milano - Tel. 02.8051.717  
Fax 02.8052.452 - e-mail: [coniacut@virgilio.it](mailto:coniacut@virgilio.it)
- **FEDERCONSUMATORI MILANO**  
Via Zecca Vecchia, 3 - 20123 Milano - Tel./Fax 02.86.92.695  
e-mail: [federconsumatori@infinito.it](mailto:federconsumatori@infinito.it)
- **LEGA CONSUMATORI ACLI**  
Via delle Orchidee, 4/a - 20147 Milano  
Tel. 02.483.036.59 - Fax 02.48.30.26.11  
e-mail: [legacons@tin.it](mailto:legacons@tin.it)
- **MOICA: Via B. Castelli, 4 - 25133 Mompiano (Bs)**  
Tel. 030.200.69.51, sito internet: [www.moica.it](http://www.moica.it)
- **MOVIMENTO CONSUMATORI**  
Via C.M. Maggi, 14 - 20154 Milano  
Tel: 02.318.011.68 - Fax: 02.34.93.7400  
e-mail: [milano@movimentoconsumatori.it](mailto:milano@movimentoconsumatori.it)
- **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**  
Via Vida, 7 - 20127 Milano - Tel. 02.45.47.5777  
Fax 02.45.47.5776 - e-mail: [ogm@legambiente.org](mailto:ogm@legambiente.org)

## Realizzato da:



Associazione Nazionale  
Telecomunicazioni, Informatica  
ed Elettronica di Consumo



ASSOCIAZIONE CENTRI DI ASSISTENZA  
TECNICA ELETTRONICA DI CONSUMO



FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESSE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



Associazione Nazionale  
Industrie Apparecchi  
Domestici e Professionali

Casa del Consumatore



LEGA CONSUMATORI



CONFCONSUMATORI  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI

FEDERAZIONE REGIONALE LOMBARDA  
Via De Amicis 17, 20123 Milano  
Tel. 02-83241853, Fax 02-58104162



ACU onlus



ASSOCIAZIONE DIFESA UTENTI SERVIZI BANCARI  
FINANZIARI POSTALI ASSICURATIVI



FEDERCONSUMATORI MILANO

Sede di Milano e della Lombardia  
Via Zecca Vecchia, 3 20123 - Milano Tel fax 02-8492695  
e-mail: federconsumatori@infonno.it Telef. 02-84911958

con la collaborazione della Camera di Commercio di Milano