


PUBBLICHIAMO
NELLE PAGINE
SEGUENTI IL TESTO
INTEGRALE
DELLE LINEE GUIDA
REDATTE DA ANIE,
ANDEC E ANCRA
SULLA NUOVA
DISCIPLINA
IN MATERIA
DI GARANZIE
NELLA VENDITA
DI BENI
DI CONSUMO.
IL TESTO NASCE
DALLA VOLONTÀ
DI CHIARIRE
E INTERPRETARE
ALCUNI ASPETTI
DELLA NUOVA
DIRETTIVA
PER INDIVIDUARE
LE CORRETTE
MODALITÀ
OPERATIVE
NEL RISPETTO
DEI DIRITTI
DEL CONSUMATORE.



Decreto Legislativo 2 Febbraio 2002 n. 24
"Attuazione della Direttiva 99/44/CE
su taluni aspetti della vendita
e delle garanzie di consumo"



LINEE GUIDA



Associazione Nazionale Industrie
Apparecchi Domestici e Professionali
Associazione Nazionale Telecomunicazioni,
Informatica ed Elettronica di Consumo



Associazione Nazionale Distributori
Elettronica Civile



Associazione Nazionale Commercianti
Radio Tv, Elettrodomestici, Dischi

1. PREMESSA

Il 23 marzo 2002 è entrato in vigore il D.Lgs. n. 24/2002 di "attuazione della Direttiva 99/44/CE su taluni aspetti della vendita e delle garanzie di consumo".

Il decreto introduce un nuovo regime di garanzia (nuovi articoli del codice civile dal 1519-bis al 1519-nonies) per le vendite (e i contratti equiparati) conclusi con un consumatore dove per consumatore si intende *"la persona fisica che utilizza il bene per scopi estranei alla attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta"*.

Ai sensi della nuova normativa (art.1519-bis) sono equiparati al contratto di vendita i contratti di permuta e di somministrazione, di appalto, di opera e tutti gli altri comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre.

Si tratta, quindi, di contratti caratterizzati dalla "cessione" di un bene di consumo ad un *"consumatore"* inteso nel senso sopra detto.

Alla luce di quanto sopra, quindi, è evidente che a partire dal 23 marzo 2002 esiste un doppio regime di garanzie:

- il regime di garanzie su beni acquistati dal "consumatore"

alle vendite (e ai contratti equiparati) conclusi con il consumatore si applicheranno i nuovi articoli del codice civile



(dal 1519-bis al 1519-nonies) introdotti dal presente decreto legislativo.

- il regime di garanzie su beni acquistati da un soggetto diverso dal "consumatore"

alle vendite concluse con un operatore professionale (soggetto diverso dal "consumatore") continueranno ad applicarsi le disposizioni del codice civile sulla vendita in generale e sulla garanzia (art.1490 "garanzia legale" art.1512 "garanzia commerciale").

2. LA NUOVA NORMATIVA: ESAME DEI SINGOLI ARTICOLI DI LEGGE

Il decreto 24/2002 è costituito da soli due articoli:

•ARTICOLO 1

L'articolo prevede l'inserimento nel codice civile - dopo il paragrafo dedicato alla

"vendita di cose mobili" - di uno specifico nuovo paragrafo dedicato alla *"vendita di beni di consumo"* (articoli da 1519-bis a 1519-nonies)

•ARTICOLO 2

L'articolo introduce le norme transitorie, prevedendo che :

a) la nuova garanzia non si applica alle vendite e ai contratti equiparati per i quali la consegna del bene al consumatore sia avvenuta prima del 23 marzo 2002;

b) fino al 30 Giugno 2002, le disposizioni di cui all'art.1519-septies c.c. (garanzia convenzionale), non si applicano ai prodotti immessi sul mercato prima della data di entrata in vigore del presente decreto.

Ciò premesso, di seguito esaminiamo i nuovi articoli inseriti nel codice civile :

• AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA NUOVA NORMATIVA (ART.1519-BIS)

La nuova normativa si applica esclusivamente ai contratti (vendita e altri contratti equiparati) conclusi con il "consumatore", dove per consumatore si intende *"qualsiasi persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta"*.

L'articolo 1519-bis prevede, inoltre, che per "bene di consumo" si intende *"qualsiasi bene mobile anche da assemblare, tranne i beni oggetto di vendita for-*



zati o venduti da autorità giudiziaria, l'acqua e il gas non confezionati in volumi determinati, l'energia elettrica".

• CONFORMITÀ AL CONTRATTO DI VENDITA (ART.1519-TER)

La nuova normativa prevede che il venditore è responsabile di ogni difetto di conformità esistente al momento della consegna e che si manifesta nell'arco dei due anni.

Con "difetto di conformità al contratto di vendita", infatti, si intende, non solo, il vizio intrinseco del bene (presupposto della c.d. garanzia legale, cfr. art.1490 c.c. "il venditore è tenuto a garantire che la cosa venduta sia immune da vizi che la rendono inadatta all'uso a cui è destinata o ne diminuiscono in modo apprezzabile il valore") ovvero il difetto di funzionamento (presupposto dalla c.d. garanzia commerciale offerta nella prassi dal produttore, cfr. art.1512 c.c. "se il venditore (o produttore) ha garantito per un tempo determinato il buon funzionamento della cosa venduta, il giudice può assegnare un termine per sostituire o riparare la cosa in modo da assicurare il buon funzionamento"), ma anche qualunque non rispondenza del bene a quanto concordato al momento dell'acquisto.

Più precisamente, esiste un difetto di conformità al contratto qualora :

- il bene non sia conforme alla descrizione fatta dal venditore e non possieda le qualità che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
- il bene non sia idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo, ovvero non sia idoneo ad un uso particolare voluto dal consumatore e portato a conoscenza del venditore che abbia accettato anche per fatti concludenti;
- il bene non presenti le qualità o le pre-

stazioni che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche del bene fatte dal venditore, dal produttore o dal suo rappresentante, nella pubblicità o sulla etichettatura (salvo che non si provi che la dichiarazione sia stata corretta in tempo, ovvero che la dichiarazione non abbia potuto influenzare la decisione del consumatore)

Nel caso di beni che necessitano di installazione si distingue tra :

- beni che possono essere installati dal consumatore

La non corretta installazione da parte del consumatore, dovuta alla carenza o poca chiarezza delle istruzioni, che provochi un difetto di conformità del bene dà diritto al consumatore ad ottenere un intervento in garanzia

- beni con l'installazione compresa nel contratto di vendita

Il difetto di conformità che deriva dalla non corretta installazione del bene effettuata dal venditore o da un terzo sotto la sua diretta responsabilità, è equiparato al difetto di conformità del bene che dà diritto al consumatore ad ottenere un intervento in garanzia

• DIRITTI DEL CONSUMATORE - GERARCHIA DEI RIMEDI (ART.1519-QUATER)

In caso di difetto di conformità la nuova normativa prevede una gerarchia di rimedi consentendo al consumatore di chiedere, in via preliminare, la riparazione o la sostituzione del bene, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

Le riparazioni o le sostituzioni, senza spese in entrambi i casi, devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore tenendo con-

to della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene.

In via secondaria, il decreto prevede che il consumatore possa chiedere, a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto soltanto ove ricorra una delle seguenti situazioni:

- a) se la riparazione e la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose;
- b) se il venditore non ha provveduto entro un termine congruo;
- c) se la sostituzione o la riparazione abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore





Il decreto precisa che un difetto di conformità di lieve entità, per il quale non è stato possibile o è eccessivamente oneroso esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione, non dà diritto alla risoluzione del contratto.

• DIRITTO DI REGRESSO (ART.1519-QUINQUIES)

L'articolo prevede che " il venditore finale, quando è responsabile nei confronti del consumatore a causa di un difetto di conformità imputabile ad una azione od omissione del produttore, di un precedente venditore della medesima catena contrattuale distributiva o di qualsiasi altro intermediario, ha diritto di regresso, salvo patto contrario o rinuncia, nei confronti del soggetto o dei soggetti responsabili facenti parte della suddetta catena contrattuale distributiva".

Ciò significa che il venditore che abbia soddisfatto la richiesta del consumatore (attraverso uno dei quattro rimedi previsti: riparazione; sostituzione; riduzione del prezzo; risoluzione del contratto) può agire in regresso nei confronti del responsabile entro un anno dalla effettuazione della

prestazione.

Resta inteso che le parti possono nei loro accordi commerciali inserire una clausola con la quale il venditore rinuncia, a fronte di un corrispettivo, ad esercitare il diritto di regresso.

La disposizione sul diritto di regresso prevede, infatti, "salvo patto contrario o rinuncia".

• TERMINI DI DECADENZA E PRESCRIZIONE - ONERE DELLA PROVA (ART.1519-SEXIES)

Termini di decadenza e prescrizione

Il venditore è responsabile quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene.

Il consumatore decade comunque dai diritti di azionare la garanzia se non denuncia il difetto entro due mesi dalla scoperta del difetto.

L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive pertanto nel termine di ventisei mesi dalla consegna del bene.

La previsione di un termine di decadenza ha lo scopo di dare certezza ai rapporti (es. se viene consegnato al consumatore un bene di un colore diverso da quello richiesto oppure con un danno causato dal trasporto, la scoperta del difetto è immediata o per lo meno contemporanea alla sua prima utilizzazione; pertanto il consumatore non potrà aspettare un anno per denunciare il difetto e chiedere il rimedio ma dovrà farlo entro i due mesi dalla scoperta).

Onere della prova

L'articolo prevede 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".



LINEE GUIDA PER PRODUTTORI E DISTRIBUTORI ANIE-ANDEC-ANCRA

Le presenti Linee Guida ANIE-ANDEC-ANCRA hanno lo scopo di chiarire ed interpretare alcuni aspetti della nuova normativa in tema di garanzie sui beni di consumo e, quindi, d'individuare corrette modalità operative nel rispetto dei diritti del consumatore finale.

Fermo restando che le singole aziende, aderenti alle suddette Associazioni, restano libere di autodeterminarsi e di adottare proprie strategie commerciali, con le presenti Linee Guida si vuol soltanto offrire delle interpretazioni e dei suggerimenti nell'interesse del buon andamento del mercato e della massima soddisfazione del consumatore.

A) MASSIMA CHIAREZZA NEI CONFRONTI DEL CONSUMATORE

E' interesse comune offrire al "consumatore" una puntuale e completa informazione sulle caratteristiche e sulle qualità dei beni presenti sul mercato.

Al fine di assicurare, pertanto, la massima chiarezza e trasparenza di informazione nei confronti del consumatore è **opportuno che:**

- **i produttori si impegnino** a rendere disponibili - attraverso un sistema informatico accessibile ai singoli punti vendita (con eventuale possibilità di stampa su formato cartaceo a richiesta del consumatore) - le "schede dei prodotti" che risultino obiettivamente opportune o necessarie, nelle quali sono indicate le caratteristiche e le prestazioni del prodotto

- **i venditori (o distributori) si impegnino** a trasferire correttamente tali informazioni, attraverso gli addetti alla vendita, al consumatore finale.

Discorso analogo potrà valere per i certificati di "garanzia convenzionale" redatti dalle singole case produttrici, ovviamente qualora le stesse decidessero di offrire al consumatore, in aggiunta alla garanzia legale (D.Lgs n. 24/2002), una "garanzia convenzionale" (ai sensi dell'art.1519-septies codice civile).

A1) Azione di sensibilizzazione nei confronti del consumatore

La distribuzione si impegna ad una azione di sensibilizzazione del consumatore ad ottemperare agli obblighi economici per i casi di non conformità a lui imputabili e non a carico del produttore.

I produttori e la distribuzione si impegnano a sensibilizzare il consumatore all'accertamento e alla tempestiva notifica delle difformità o dei danni chiaramente visibili al momento della consegna (es colore di



verso da quello richiesto, difetti estetici, danni da trasporto)

B) VALUTAZIONE DEL DIFETTO DI CONFORMITA'

b.1) Delega ai CAT autorizzati dal produttore alla valutazione del difetto di conformità

Al fine di evitare contenzioso tra le parti sulla responsabilità del difetto di conformità, non contrasta con la legge (d.lgs.24/2002) che le parti decidano di affidare ai Centri di Assistenza Tecnica (CAT) autorizzati dai produttori, il compito di verificare il difetto di conformità e di porre in essere il rimedio, addebitando direttamente i costi dell'intervento al produttore, qualora si accertasse ovviamente che il difetto sia imputabile al produttore.

Sarebbe auspicabile che le parti, nei propri accordi, prevedano che tale meccanismo possa valere per tutto il periodo della garanzia legale (24 mesi).

b.2) Compiti del CAT

Nel caso di delega ai CAT autorizzati dal produttore, questi dovranno operare nell'ambito delle direttive e istruzioni preventivamente e contrattualmente impartite dal produttore, quindi con un ambito di autonomia che si esercita in questo contesto.

In questi casi, il produttore e il venditore affidano al CAT autorizzato dal produttore:

1) il controllo della validità della garanzia legale (D.Lgs n. 24/2002) e della relativa documentazione

A tal fine i CAT dovranno richiedere al consumatore la presentazione della relativa documentazione probante, scegliendo tra:

- scontrino fiscale con descrizione della tipologia del prodotto;
- scontrino fiscale e altro documento di ▶

vendita indicante data e tipologia del prodotto;

- scontrino fiscale accompagnato, se presente, dal certificato di garanzia convenzionale in cui viene identificata la tipologia del prodotto

2) accertamento dell'esistenza del difetto di conformità, stabilendo se lo stesso sia imputabile al produttore ovvero se il guasto sia imputabile al consumatore o se ancora si tratta di difetto di conformità imputabile al venditore

A) nel primo caso, il CAT addebita le spese (dove per spese si intendono quelle di cui all'art.1519-quater, 6 comma cod. civ.) al produttore;

B) nel secondo caso, qualora il CAT accerti un guasto addebitabile al consumatore, dovuto ad esempio ad errato o cattivo uso del bene da parte dello stesso, addebita al consumatore le eventuali spese di trasferta a domicilio del tecnico e il costo delle verifiche. Solo previo consenso del consumatore stesso provvede al ripristino della conformità, addebitando ovviamente al consumatore i costi del rimedio.

C) nel terzo caso:

- il CAT addebita al venditore i costi di ripristino della conformità del bene quando il difetto sia imputabile ad una non corretta installazione del bene compresa nel contratto di vendita.

- Il CAT addebita inoltre al venditore, una volta ritenute fondate le dichiarazioni del consumatore, le spese di verifica ed i costi dell'intervento, qualora sia chiamato ad accertare la non conformità al contratto di vendita a causa, ad esempio, di una errata promessa di vendita o di errori od omissioni nell'informazione offerta al consumatore sulle caratteristiche del prodotto al momento dell'acquisto.

C) DIFETTI DI CONFORMITÀ IMPUTABILI AL PRODUTTORE

c1) Rimedi: Riparazione o sostituzione del prodotto

Il CAT, accertata la natura del difetto e verificato che trattasi di difetto imputabile al produttore, deve :

- a) procedere alla **riparazione** ovvero:
- b) se la riparazione non è possibile o se è eccessivamente onerosa, previa informazione e consenso del produttore, autorizzare il venditore a **sostituire** il bene

Ai fini della determinazione del "termine congruo" per la riparazione o autorizzazione alla sostituzione, le parti concordano che, tenuto conto delle tipologie di prodotti presenti nei settori interessati, tale termine possa essere quantificabile all'incirca in 15 giorni lavorativi, salvo i periodi di festività, ed esclusi i tempi tecnici per il servizio di ritiro e riconsegna al punto vendita.

A questo scopo ciascun produttore potrà valutare la possibilità di predisporre un servizio di ritiro e di riconsegna da e al punto vendita o in difetto di autorizzare altra modalità di ritiro e riconsegna da e al punto vendita senza anticipazioni di spesa da parte del rivenditore.

Per i prodotti non facilmente trasportabili, per peso e volume, se necessario, dovrà essere previsto l'eventuale ritiro e riconsegna al domicilio del consumatore.

Si presume che alla terza richiesta di intervento per il medesimo difetto di conformità, accertato dal CAT e documentato dalle due bolle di lavorazione infruttuose e verificatosi non oltre 8 mesi dal primo intervento, il bene presenti un difetto non eliminabile con la riparazione e, pertanto, entro 10 giorni lavorativi, il CAT autorizza il venditore alla sostituzione del prodotto.

c2) Rimedi : Riduzione del prezzo

Come è noto, l'art.1519-quater cod.civ. prevede che il rimedio della "riduzione del prezzo" possa essere richiesto dal consumatore quando:

- a) la riparazione o sostituzione non siano possibili o siano eccessivamente onerose;



- b) quando non si è provveduto alla riparazione o sostituzione in tempi congrui;
- c) quando la riparazione o sostituzione abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore

Resta inteso che, fuori dai casi previsti dalla legge, potrebbe essere più conveniente, per le parti, proporre una riduzione del prezzo anche nel caso :

- di difetti che non pregiudicano la funzionalità del bene (difetto estetico);
- difetti che pregiudicano in modo marginale la funzionalità del bene

In tutti questi casi, in cui si intende procedere alla riduzione del prezzo, sarebbe opportuno che il venditore consulti il CAT ovvero l'organizzazione commerciale del produttore, i quali esprimeranno il proprio parere entro un termine congruo (che potrebbe essere quantificabile in 10 giorni lavorativi).

Acquisito tale parere, il venditore potrà accordare al consumatore una riduzione del prezzo tenendo conto del periodo di utilizzo del bene e del valore di mercato del prodotto al momento della denuncia del difetto di conformità.

Il venditore che ha ottemperato alla richiesta del consumatore (documentata da ricevuta a quietanza sottoscritta dallo stesso) eserciterà il proprio diritto di regresso possibilmente nei confronti del soggetto con cui ha avuto il diretto rapporto commerciale (precedente venditore della catena distributiva : produttore, grossista, o affiliante) emettendo relativa nota di addebito (il cui ammontare massimo sarà limitato al valore pagato dal venditore al fornitore per il prodotto) che verrà liquidata entro i termini abituali concordati col fornitore oppure con altro sistema equivalente di compensazione (es. nota di credito del fornitore) concordata con il fornitore stesso.

c3) Rimedi : Risoluzione del contratto



La risoluzione del contratto, può essere chiesta alle condizioni previste dall'Art. 1519 Quater, comma 7 cod.civ. e, peraltro, non può essere richiesta dal consumatore per difetti di lieve entità.

Il venditore, nel rimborsare il prezzo al consumatore, deve tener conto dell'uso fatto del bene e del valore di mercato al momento della denuncia del difetto di conformità.

Una volta soddisfatta la richiesta del consumatore, documentata da ricevuta a quietanza sottoscritta dallo stesso, il venditore, allegando la documentazione comprovante la sussistenza del diritto di risoluzione, eserciterà il proprio diritto di regresso possibilmente nei confronti del soggetto con cui ha avuto il diretto rapporto commerciale (precedente venditore della catena distributiva: produttore, grossista, o affiliante) emettendo relativa nota di addebito che verrà autorizzata (con istruzioni per la riconsegna dell'apparecchio al produttore senza spese per il venditore) e liquidata entro i termini abituali concordati col fornitore oppure con altro sistema equivalente di com-

pensazione (es. nota di credito del fornitore) concordata con il fornitore stesso.

D) DIFETTI DI CONFORMITÀ IMPUTABILI AL CONSUMATORE

Per i prodotti visionati a domicilio, qualora il CAT autorizzato verifichi che il difetto di conformità sia imputabile al consumatore, non operando in questo caso la garanzia, il consumatore dovrà pagare le spese di trasferta del tecnico e il costo delle verifiche. Il CAT provvederà, inoltre, all'eventuale riparazione con costi a carico del consumatore, soltanto previo consenso espresso dello stesso.

Per i prodotti visionati presso il CAT, qualora venga riscontrato che la non conformità del prodotto sia imputabile ad un suo utilizzo non corretto, compreso il caso di rotture, infiltrazioni di acqua, cadute ecc., la garanzia non sarà operativa e l'eventuale riparazione, con esclusione quindi di ogni possibilità di sostituzione, sarà effettuata solo dopo l'accettazione da parte del consumatore del relativo costo com- ➤

preensivo anche delle spese di ritiro e riconsegna.

Ai fini di una corretta preventiva informazione del consumatore si ritiene opportuno suggerire che tale clausola venga evidenziata nella ricevuta di accettazione del prodotto che il venditore o il CAT rilascia al consumatore.

E) BENI CHE NECESSITANO DI "INSTALLAZIONE" -RESPONSABILITÀ DEL RISPRISTINO DEL DIFETTO DI CONFORMITÀ DERIVANTE DA IMPERFETTA INSTALLAZIONE

Qualora nel contratto di vendita sia compresa anche l'installazione del bene il venditore è responsabile per ogni difetto di conformità derivante da non corretta installazione (effettuata da lui direttamente o da terzi sotto la sua responsabilità). In questo caso, previo accertamento del CAT, i costi di ripristino della conformità



del bene sono imputabili al venditore che, pertanto, non potrà agire in regresso nei confronti del fornitore.

Nel caso di beni che possono essere installati dal consumatore, il produttore è responsabile per ogni difetto di conformità derivante da una non corretta installazione effettuata dal consumatore, qualora tale non corretta installazione sia dovuta alla carenza o insufficienza delle informazioni contenute nel libretto di istruzioni o su un documento equivalente allegato al prodotto fornito dal produttore stesso. Posto che i libretti di istruzioni sono redatti dal produttore, i costi del ripristino della conformità del bene sono imputabili al produttore cui il CAT li addebiterà. Qualora tali costi siano stati comunque sostenuti dal venditore questi potrà agire in regresso nei confronti del fornitore.

Resta inteso, che né il produttore né il venditore sono responsabili nel caso in cui il consumatore, a fronte di chiare e precise istruzioni per il montaggio, non installi correttamente il prodotto da sé o avvalendosi dell'aiuto di terzi.

In questo caso sono a carico del consumatore i costi per l'eventuale ripristino della conformità del bene come, ovviamente, restano a carico del consumatore even-

tuali danni causati dalla non corretta installazione.

F) ONERE DELLA PROVA

Per i difetti di conformità che si manifestano nei primi sei mesi dalla consegna del bene, il consumatore non dovrà provare che il difetto esisteva "in nuce" al momento della consegna, in quanto tale circostanza è data per presunta. Spetterà, eventualmente al venditore dimostrare il contrario e cioè che il prodotto non era difettoso al momento della consegna e che il difetto è imputabile all'uso fattone dal consumatore.

Segue che, operando tale presunzione solo nei primi sei mesi, nel periodo successivo, e cioè dal 7° al 24° mese, il consumatore per far valere i propri diritti deve dimostrare, oltre al possesso di un valido documento di acquisto, anche:

- che il bene presenta un difetto di conformità
- che tale difetto è stato denunciato nei tempi previsti (due mesi) e entro i termini di prescrizione
- che il difetto denunciato è un difetto originario, ovvero che già esisteva al momento della consegna, pur essendosi manifestato successivamente.

