

### Come provare l'esistenza del difetto di conformità, in carenza di specifiche dettagliate nel contratto?

La nuova disciplina prevede delle circostanze finalizzate a facilitare il consumatore nella prova dell'esistenza del difetto, ovvero delle "presunzioni" in merito a carenze e requisiti. Stablisce dunque delle regole per provare la non conformità:

1. l'oggettiva idoneità del bene (al normale uso, garantito da altri beni dello stesso tipo)
2. la mancanza di qualità e prestazioni abituali, in relazione a beni dello stesso tipo

3. una particolare condotta tenuta dal venditore nei confronti del consumatore prima della vendita (promesse e dichiarazioni verbali tese a convincere l'acquirente)

4. le ragionevoli aspettative che il compratore abbia portato a conoscenza del venditore al momento dell'acquisto (in relazione all'idoneità del bene all'uso particolare indicato come esigenza dal consumatore)

Le qualità del bene presentato come campione e come modello sono parte integrante del contratto di vendita (questo si applica anche per le vendite a distanza).



**PER SAPERNE DI PIU'**  
**ADICONSUM**

**Associazione Difesa Consumatori e Ambiente**

Via G. M. Lancisi, 25 - 00161 Roma  
Tel. 06.4417021 - Fax 0644170230  
Sito Internet: [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)  
E-mail: [adiconsum@adiconsum.it](mailto:adiconsum@adiconsum.it)

## autodifesa del consumatore



- ✓ **Conservare lo scontrino**
- ✓ **Rivolgersi al venditore che risponde direttamente del prodotto**
- ✓ **La durata della garanzia**

## La garanzia dei prodotti

Grazie al Decreto Legislativo n. 243 del 2002 ogni bene acquistato ha la garanzia di due anni. Questa permette al consumatore di farsi sostituire, riparare, o ottenere una riduzione del prezzo e finanche la restituzione della somma pagata per l'acquisto del prodotto non conforme, ovvero in caso di difetto o mancanza di qualità essenziali o difformità dalle caratteristiche illustrate al momento dell'acquisto.



**Decchio a...**



EUROPEAN COMMISSION  
DG SANCO

## Cosa fare se il bene acquistato presenta dei problemi?

In questo caso il consumatore ha diritto a:

🚩 RIPARAZIONE;

🚩 SOSTITUZIONE

🚩 RIDUZIONE O RESTITUZIONE DEL PREZZO PAGATO se la sostituzione o riparazione

del bene non è possibile.

### Tempo per chiedere l'attivazione della garanzia

- Il consumatore ha 60 giorni di tempo dalla scoperta del difetto per chiedere l'attivazione della garanzia.

### Durata della garanzia

- 24 mesi se il bene è nuovo, non inferiore a 12 mesi se usato.

### Il rapporto è con il venditore

- La novità consiste nel fatto che con la nuova disciplina è il venditore che, in caso di problemi sul bene acquistato, deve farsi carico di offrire la soluzione al consumatore, non più il produttore. Questo vuol dire che possiamo tranquillamente rivolgerci al negozio dove il bene è stato acquistato e pretendere che il venditore si occupi con la massima solerzia del nostro problema.



## ATTENZIONE!

La garanzia "commerciale" del produttore non sostituisce ma si somma a quella prevista dalla legge: dunque ignoriamo i cartelli che recitano "il prodotto si sostituisce solamente entro xxx giorni dall'acquisto, dopo ci si deve rivolgere ai centri di assistenza della casa produttrice".

E' il venditore che risponde al consumatore del prodotto non conforme.

## Lo scontrino fiscale

Per chiedere l'applicazione della garanzia bisogna provare l'acquisto, ecco perché è di fondamentale importanza richiederlo e conservare lo scontrino fiscale per almeno due anni: permetterà al consumatore di utilizzarlo in caso di reclamo. In caso di smarrimento è possibile provare l'acquisto anche con la cedula della carta di credito, lo scontrino bancomat o il tagliando dell'assegno.



## La garanzia sui beni usati

La nuova disciplina delle garanzie si applica anche ai beni usati, qualora la vendita avvenga tra un venditore professionista (per es. un autosalone) e un consumatore, con un limite che può essere concordato in 12 mesi (ma in assenza di accordi espliciti si hanno 24 mesi): questo è particolarmente rilevante per il settore dell'auto usata (per approfondimenti consultare la guida sull'acquisto dell'auto usata dell'Adiconsum).



## La garanzia su alcuni contratti di servizi

La garanzia si applica anche per la permuta di un prodotto, per la somministrazione di un servizio (per es. consegna a domicilio dell'acqua), per il contratto di un'opera (per es. lavori svolti da un idraulico, dall'elettricista, ecc.).

