



LA LEGGE PER TUTTI

INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Garanzia legale, di conformità e del produttore: regole e differenze

Autore: Redazione | 09/02/2015



Quale tutela spetta all'acquirente in caso di prodotto difettoso?

Spesso, quando ci rechiamo in un negozio per la sostituzione di un **prodotto difettoso**, ci vengono frapposti problemi di tutti i tipi e, nel consueto gioco di scaricabarili, il negoziante finisce sempre per riversare sul consumatore gli oneri di spedizione del bene al produttore. E anche quando egli fa ciò che la legge gli

impone, spesso fa pesare questo diritto del cliente come fosse un piacere personale, uno strappo alla regola.

Nonostante la legge sia molto chiara, ancora oggi la garanzia resta imbrigliata in un'**assistenza post**

vendita inadeguata. Eppure la norma è chiara: per due anni dall'acquisto la legge ci tutela in caso di difetto del prodotto o non conformità a quanto promesso.

Poi, però, sembra quasi che i “dettagli pratici” subiscano l'interpretazione personale dei negozianti. Chi paga le spese di riparazione? E quelle di spedizione del prodotto al Centro di assistenza tecnico (Cat)? Se l'ho comprato online la garanzia è sempre valida? Anche per le spese di spedizione? Posso chiedere la sostituzione del prodotto difettoso?

Cerchiamo allora di fare chiarezza, distinguendo i due tipi di **garanzia** che la nostra legge prevede.

1 | GARANZIA LEGALE O DI CONFOMITÀ

Se il prodotto che hai acquistato **non funziona** oppure presenta delle caratteristiche diverse (inferiori) rispetto a quelle millantate sulla confezione o dalla pubblicità, hai diritto a far valere la **garanzia legale**.

In particolare, il consumatore, può, fino a **due anni** dalla consegna/acquisto del prodotto, pretenderne la **riparazione** o, a suo piacimento, la **sostituzione**. Per questo non devi pagare alcuna spesa. Neanche quelle di trasporto o di spedizione

al venditore se è fuori zona.

La garanzia legale copre **qualsiasi difetto** e qualsiasi **parte** del prodotto e include **installazione** e **montaggio**.

Se il negoziante ti dice che la garanzia spetta al produttore, ed è a quest'ultimo che devi rivolgerti, non dice il vero. Al contrario tocca a chi ti ha materialmente venduto il prodotto (il venditore appunto) garantirti e rimborsarti per i difetti del bene. In che modo?

- o facendo **riparare gratis** i guasti dei prodotti o provvedendo alla sostituzione dello stesso (sostenendo le relative spese);

- oppure, se il prodotto non può essere riparato né sostituito, **rimborsandoti** il prezzo pagato o (a tua scelta) **riducendo suddetto prezzo** (se hai già pagato, puoi chiedere la restituzione di parte del corrispettivo).

Chi paga l'uscita del tecnico? Si rompe il frigo, contattiamo il venditore e manda il tecnico per la riparazione. Aggiustato il frigo, il tecnico chiede le spese di uscita e quelle del materiale usato sostenendo che sono esclusi dalla garanzia. Non è così. La riparazione deve essere gratuita. Se non è conforme a quanto promesso possiamo far valere la garanzia. **Per esempio**, se ci hanno venduto la lavatrice che lava e asciuga e non asciuga affatto.

2 | GARANZIA COMMERCIALE O DEL PRODUTTORE

Non è prevista dalla legge, che, come detto, copre solo i due anni dall'acquisto.

Alla garanzia legale il produttore può, **a sua discrezione**, aggiungere la copertura - di norma a pagamento - per ulteriori periodi di tempo (è appunto detta "garanzia del produttore"). **Attenzione:** la garanzia del produttore non può mai **sovrapporsi** e **sostituirsi** a quella legale. Per esempio, se il produttore prevede una garanzia di un solo anno, essa non può comportare la riduzione a un anno anche della garanzia legale (detta così appunto perché prevista dalla legge e **inderogabile**).

Il produttore è dunque libero di decidere le condizioni e la durata della garanzia commerciale.

Solitamente si limita a garantire solo **alcune parti** del prodotto e la durata varia da 6 mesi a 12 mesi, ma a volte anche due anni e oltre.

Questa garanzia può essere utile quando si resta scoperti da quella legale e cioè se dura più di due anni dall'acquisto. A volte è persino prevista la **sostituzione** del prodotto, ma spesso anche che il cliente debba pagare una parte dei costi di riparazione. Non ci sono condizioni standard per le garanzie commerciali che, per questo, possono essere molto diverse tra loro.

Per capire cosa coprono meglio verificare le **condizioni di contratto** sul sito del produttore. La garanzia che ci tutela in maniera più ampia è quella prevista dalla legge che non ha limiti legati al prodotto.

3 | IN CASO DI ACQUISTO SU INTERNET

Le regole appena viste non cambiano se il prodotto viene acquistato online. Il consumatore ha gli stessi diritti in caso di prodotto difettoso o non conforme e gli stessi tempi.

Le spese di spedizione restano a carico del sito che, pertanto, dovrà curarsi di far ritirare il prodotto e di portarlo poi, riparato, al domicilio dell'acquirente. Uno dei dubbi più frequenti quando si compra online è, infatti, proprio su chi paga le spese di spedizione se il prodotto che mi arriva è difettoso o non è come quello che ho visto sul sito (non conforme alla promessa).

Non c'è alcuna differenza rispetto all'acquisto in un negozio non virtuale, per cui nei due anni di garanzia tutte le spese sono **a carico del venditore** e, quindi, anche quelle di spedizione.

Anche nelle vendite su internet la garanzia va fatta valere nei confronti del sito dove hai acquistato il prodotto e non invece nei confronti del produttore.

Garanzia e diritto di recesso. Ricorda che hai sempre il diritto di cambiare idea entro 14 giorni dall'acquisto e vedersi restituire quanto pagato, sancito dalla legge per gli acquisti fatti a distanza, riguarda il prodotto integro senza difetti. Non si tratta di garanzia, ma di un diritto di ripensamento che ti garantisce la legge. E pertanto puoi esercitarlo anche se il prodotto si trova in perfetto stato e corrisponde integralmente alle qualità e caratteristiche descritte dal venditore.

Note

Autore immagine: 123rf com