

## **La Garanzia al Consumatore – Aggiornamento 2022**

*Dal 1° gennaio 2022 è in vigore la nuova garanzia di legge sui prodotti venduti ai consumatori, a seguito dell’attuazione della Direttiva 2019/771 del 20 maggio 2019 che ha integrato il Decreto Legislativo 206/2005 “Codice del Consumo”*

### **Premessa**

Riteniamo opportuno cogliere l’occasione delle modifiche appena apportate al Codice di Consumo in tema di Garanzia al Consumatore, per riassumere la normativa nel suo complesso, così come è in vigore dal 1° gennaio 2022.

La nuova direttiva 2019/771/UE si propone lo scopo di “...contribuire al corretto funzionamento del mercato interno, offrendo al contempo un livello elevato di protezione dei consumatori” (art. 1); essa viene perseguita come segue:

**(a) da una parte “aprendo” la normativa relativa alla garanzia legale sui beni mobili ai prodotti che incorporano contenuti digitali** (ad es. uno smartwatch il cui sistema operativo di corredo si riveli difettoso o in cui una applicazione precaricata non funzioni correttamente) e,

**(b) dall’altra parte ovviando all’esistenza delle “divergenze significative” che esistono oggi tra le disposizioni nazionali** che recepiscono la D. 1999/44/CE riguardo agli elementi essenziali, quali l’assenza o l’esistenza di una gerarchia di rimedi.

La presente nota si riferisce essenzialmente alla **GARANZIA LEGALE**, ossia alla Garanzia disciplinata dalle norme europee ed obbligatoriamente dovuta dal venditore al consumatore finale. Ad essa può facoltativamente affiancarsi una garanzia commerciale, detta **CONVENZIONALE**, da parte del Produttore. A questa forma di garanzia si farà cenno in chiusura.

### **Quando opera la garanzia legale**

La garanzia si riferisce **ai beni mobili, compresi quelli che incorporano o sono interconnessi con un contenuto o un servizio digitale**, forniti a **un consumatore** nell’ambito di un **contratto di vendita e di tutti i contratti ad essa equiparati** “... comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre...”.

Sono espressamente esclusi i contratti di fornitura di un contenuto o servizio digitale “da solo” **ossia non incorporato in una cosa mobile venduta**, così come sono esclusi CD, DVD ed in genere i meri supporti materiali di contenuti digitali.

• Per “**bene**”, si intende, pertanto “... qualsiasi bene mobile materiale anche da assemblare” destinato normalmente all’uso o al consumo privato”, e “qualsiasi bene mobile che incorpora o è interconnesso con un contenuto digitale o un servizio digitale in modo tale che la mancanza di detto contenuto o servizio impedirebbe lo svolgimento delle

*funzioni del bene ...* “; sono esclusi i beni venduti a seguito di esecuzione forzata o ordine dell’autorità e 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).

• Per “**consumatore**”, si intende qualsiasi persona fisica che, nei contratti sopra menzionati, “...*agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta*”.

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.

• 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*”.

### **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. Ciò secondo un criterio soggettivo ed uno oggettivo:

#### **-Quanto ai requisiti soggettivi di conformità:**

(1) **conformità al contratto** - il bene è conforme se: (1.1.) corrisponde per descrizione, tipo, qualità, funzionalità, ecc. a quanto previsto nel contratto di fornitura, (1.2.) essendo accompagnato da accessori, istruzioni (anche di installazione) e aggiornamenti previsti dal contratto;

(2) **conformità all’uso richiesto dal consumatore** - il secondo requisito concomitante richiesto si riferisce alla conformità “*ad ogni uso speciale voluto dal consumatore al momento della conclusione del contratto e che il venditore ha accettato*”.

#### **-Quanto ai requisiti oggettivi di conformità:**

(1) **Scopo**: un primo requisito è l’idoneità agli scopi per i quali si impiegano di norma i beni dello stesso tipo (alla luce delle norme di diritto o in assenza di quelle tecniche o in assenza di altri criteri)

(2) **Qualità**: un secondo requisito è il possesso delle caratteristiche qualitative “normali per un bene del medesimo tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi tenuto conto della natura del bene e delle dichiarazioni pubbliche fatte dal o per conto del venditore”; il venditore NON è tuttavia vincolato dalle dichiarazioni di cui trattasi 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.

(3) **Campione**: un terzo requisito, se applicabile, è la conformità ad un campione o modello messo a disposizione dal fornitore;

(4) **Accessori-istruzioni**: un quarto requisito, sempre ove applicabile, è l’essere il bene consegnato assieme agli accessori (inclusi gli imballaggi) e alle istruzioni (anche per l’installazione) che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere.

#### **- Quanto ai requisiti aggiuntivi in caso di contenuti digitali:**

In tal caso vale un criterio addizionale di conformità, consistente nell’adempimento da parte del venditore/fornitore dell’obbligo di tenere informato il consumatore sugli aggiornamenti disponibili, anche di sicurezza, per un certo periodo, ossia: nel caso di un’unica fornitura, *per tutto il tempo* che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi alla stregua di

tipologia e finalità dei beni e della natura del contratto oppure, nel caso di una fornitura continuativa, per due anni dal momento della consegna dei beni con elementi digitali o per la eventualmente maggiore durata contrattualmente prevista. Il venditore/fornitore non è, tuttavia, responsabile per difetti conseguenti alla mancata o erronea installazione degli aggiornamenti da lui regolarmente resi disponibili, da parte dell'interessato.

### **Osservazioni importanti:**

- Scostamento accettato preventivamente: Non sussiste difetto di conformità (né quanto ai requisiti oggettivi, né quanto ai requisiti aggiuntivi attinenti ai contenuti digitali) se, al momento della conclusione del contratto di fornitura, il consumatore era stato specificamente informato dello scostamento di una caratteristica particolare del bene dai requisiti previsti ed aveva, espressamente e separatamente, accettato tale scostamento.

- Non corretta installazione: Sussiste difetto di conformità anche nel caso in cui il prodotto risulti non conforme al contratto di vendita o altro contratto equiparato a causa di: non corretta installazione operata dal venditore o sotto la sua responsabilità o non corretta installazione operata dal consumatore a seguito di carenza nelle istruzioni di installazione consegnate dal venditore o, per i beni con elementi digitali, consegnate dal fornitore del contenuto o servizio digitale.

- Il bene viola diritti di terzi: Sussiste difetto di conformità, coperto quindi dalla garanzia legale, anche nel caso in cui una violazione di diritti di proprietà intellettuale impedisca o limiti l'uso del bene, fatto comunque salvo quanto previsto dalla legge in tema di azioni di nullità, annullamento o comunque scioglimento del contratto.

### **Quali sono i rimedi previsti nel caso di difformità del prodotto**

I rimedi previsti sono 4, suddivisi in due coppie alternative (sia al loro interno che tra loro, tra coppia e coppia); essi sono congegnati in modo tale che è dato comunque al venditore, a certe condizioni (qualità e tempi), di offrire esclusivamente la riparazione del prodotto (ove questa sia naturalmente possibile). Infatti, se la riparazione è effettuata correttamente ed in un termine "congruo", questa preclude al consumatore la possibilità di richiedere gli altri tre rimedi.

- **Primi due rimedi: Sostituzione o Riparazione** (la scelta tra l'uno o l'altro rimedio non è libera, ma condizionata):

Al consumatore è data la facoltà di scegliere la sostituzione o la riparazione del prodotto. Tuttavia, non si tratta di una scelta arbitraria, ma vincolata a certi parametri oggettivi: egli potrà scegliere la **sostituzione** solo quando la riparazione:

(1) è oggettivamente impossibile o,

(2) se la riparazione è un rimedio sproporzionato in quanto eccessivamente oneroso per il venditore tenendo conto del valore del prodotto, dell'entità della difformità, degli inconvenienti dati al consumatore.

- **Costi**: Si noti che il venditore sopporta tutti i costi di riparazione, sostituzione, restituzione dei beni, compresi i costi di trasporto dei prodotti, mano d'opera, materiali. L'obbligo di riparare o sostituire il bene comprende anche quello di sostenere le spese di disinstallazione e nuova installazione, che sono quindi a carico del venditore.

- **Uso del bene restituito**: Nel caso di sostituzione, il consumatore non è tenuto a pagare per il normale uso del bene sostituito nel periodo precedente la sostituzione.

- **Successivi due rimedi: Risoluzione del contratto o Riduzione del prezzo** (la scelta tra la prima e la seconda coppia di rimedi non è libera, ma condizionata; quanto alla scelta

tra il primo e secondo rimedio della seconda coppia, questa è libera salvo difetto di lieve entità).

Il consumatore potrà invece fare ricorso a questa seconda “accoppiata” di rimedi, solo se ricorre uno dei 4 casi previsti dalla legge come segue:

a) *Inadempimento “totale” del venditore*: il venditore è stato inadempiente rispetto ai primi due rimedi

b) *Tentata riparazione*: si manifesta un difetto di conformità malgrado il tentativo di riparazione da parte del venditore

c) *Gravità del difetto*: la mancanza di conformità è talmente grave da giustificare l'immediata riduzione del prezzo o risoluzione del contratto

d) *Gravità della situazione prevista*: è chiaro (alla stregua delle circostanze o delle dichiarazioni del venditore) che il bene non sarà riparato in un periodo ragionevole o senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

La scelta tra la risoluzione del contratto o riduzione del prezzo è rimessa al consumatore, salvo il caso di “*difetto di conformità di lieve entità*”, che **non** dà diritto alla risoluzione del contratto (l'onere della prova della lieve entità in capo al venditore).

**Eccezione di inadempimento**: il consumatore può rifiutarsi di eseguire il pagamento al venditore fino a quando questi non abbia adempiuto alle sue obbligazioni di garanzia legale.

**Risoluzione parziale**: è prevista, a certe condizioni, la possibilità per il consumatore di risolvere il contratto limitatamente ai beni non conformi e a quelli acquistati insieme ai beni non conformi.

**Restituzione del bene**: le spese di restituzione sono in capo al venditore; inoltre, il prezzo pagato è restituito al momento del “...ricevimento del bene o delle prove fornite dal consumatore in ordine al fatto di avere restituito o spedito il bene”.

### **Quali sono i termini per fare valere la garanzia legale**

Sono previsti 2 distinti termini temporali:

- **Prescrizione biennale**: la mancanza di conformità deve manifestarsi entro 2 anni dalla consegna del prodotto. Nel caso di beni usati, le parti possono pattuire 1 anno.

Fa eccezione il caso del contratto che preveda una fornitura continuativa del contenuto digitale o del servizio digitale per un periodo di tempo superiore ai due anni: in tal caso, la garanzia copre qualsiasi difetto di conformità che si manifesti durante tutto il periodo di fornitura contrattualmente previsto.

- **Prescrizione di 26 mesi** (per l'azione): il consumatore deve agire nei confronti del venditore entro 26 mesi dalla consegna del prodotto.

### **Onere della prova**

Limitatamente al **primo anno** dal momento della consegna del bene è stabilito che “**salvo prova contraria, si presume che qualsiasi difetto di conformità esistesse già a tale data**”. Dopo il primo anno, si ritorna alla regola generale del nostro ordinamento giuridico, e starà quindi al consumatore fornire la prova del difetto di conformità.

Nel caso in cui il contratto preveda una fornitura continuativa del contenuto digitale o del servizio digitale, la presunzione di difetto di conformità di tale contenuto o servizio (ferma la decorrenza della garanzia dalla consegna del bene) segue invece la durata del contratto, come per il correlativo, specifico termine di prescrizione già sopra esaminato.

## **Chi risponde della garanzia legale**

Il Venditore è il soggetto chiamato a rispondere della garanzia per mancata conformità del bene - inclusa l'omissione di fornire gli aggiornamenti per i beni con elementi digitali.

Il Venditore, se la mancata conformità non dipende da sua azione o omissione ma da quella di un precedente soggetto della catena contrattuale distributiva, ha poi 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”*.

## **Garanzia convenzionale**

Come accennato in premessa, il venditore o il produttore possono offrire in AGGIUNTA (ma NON in sostituzione) rispetto alla garanzia legale, per un certo periodo di tempo, una garanzia di carattere privato definita "convenzionale", che può essere in ipotesi più favorevole di quella legale ma che deve comunque comprendere l'impegno del venditore a riparare o sostituire il bene per tutta la sua durata e con le medesime modalità (ossia: senza spese, entro un congruo periodo di tempo, senza notevoli inconvenienti ecc.) previste per il caso della garanzia legale.

Se le condizioni della garanzia convenzionale indicate nella pubblicità sono più favorevoli di quelle riportate nella garanzia stessa, prevalgono le prime.

La garanzia convenzionale:

**I** - Deve riportare *“... una dichiarazione chiara che il consumatore dispone per legge, a titolo gratuito, di rimedi per i difetti di conformità nei confronti del venditore e che tali rimedi non sono pregiudicati dalla garanzia convenzionale”*.

**II** - Deve riportare in modo chiaro ed intelligibile tutti gli elementi essenziali della garanzia convenzionale (ossia: nome e indirizzo del garante; procedura da seguire da parte del consumatore; designazione dei beni interessati; condizioni della garanzia).

**III** - Deve essere necessariamente redatta con linguaggio semplice e comprensibile, su supporto durevole, da fornirsi al più tardi al momento della consegna dei beni.

**IV** - Deve essere redatta in lingua italiana, con caratteri non meno evidenti di quelli di eventuali altre lingue.

## **Nullità di deroghe e rinunce**

Tutti i diritti in materia di garanzia NON sono preventivamente rinunciabili da parte del consumatore. Tuttavia, dopo la denuncia del difetto di conformità, il consumatore può liberamente disporre dei suoi diritti, rinunciandovi in tutto o in parte.

Milano, febbraio 2022