

**VADEMECUM PER LA GARANZIA RELATIVA  
ALL'ACQUISTO DI BENI DI CONSUMO (Artt. 128 – 135 D.lg. 6.9.2005 n. 206 -  
Codice del Consumo)  
NEL SETTORE DEGLI APPARECCHI FOTOGRAFICI E VIDEOCAMERE**

Gli articoli da 128 a 135 del D.lg. 6.9.2005 n. 206 (Codice del Consumo) regolano le vendite dei beni di consumo concluse tra un venditore (imprenditore o professionista) e un acquirente-consumatore, prevedendo un particolare regime di garanzia.

**1. QUALI E QUANTE GARANZIE POSSONO ESSERE FATTE VALERE DAL CONSUMATORE?**

**La garanzia legale**

La legge prevede 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. custodia graffiata), 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, manomissioni, cause accidentali ecc.).

**La garanzia convenzionale**

La garanzia convenzionale, offerta generalmente mediante il “certificato di garanzia” che accompagna il bene, non può mai ridurre o sostituire la garanzia legale, è facoltativa e vincola solo chi la offre, **si aggiunge e si affianca** alla garanzia legale e anzi può ampliarla e rafforzarla.

L'eventuale garanzia convenzionale non solo dovrà ribadire che il consumatore mantiene tutti i diritti riconosciuti dalla nuova normativa, ma dovrà 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 ED I SOGGETTI CHE POSSONO AVVALERSENE?**

I beni oggetto della garanzia legale sono **tutti i beni mobili** (e, dunque, anche gli apparecchi fotografici e le videocamere), anche da assemblare, nonché i beni usati. Si deve trattare di beni acquistati da un **consumatore** e quindi **non da una società o da un professionista titolare di partita iva**, che richiede l'emissione di fattura al momento dell'acquisto.

**3. A QUALI CONTRATTI SI APPLICA LA GARANZIA LEGALE?**

La garanzia si applica ai contratti di vendita conclusi verbalmente o in forma scritta, ai contratti di permuta (es. scambio di prodotti) e di somministrazione nonché a quelli di appalto e di opera 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 verifica 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 (ad es. non abbia le caratteristiche specificate dal libretto di istruzioni, dal catalogo o depliant promozionale, dalla scheda tecnica pubblicata su *internet*) e manchi delle qualità che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello, ossia se il venditore ha descritto (o mostrato un campione o un modello) promettendo delle qualità che il prodotto non possiede o possiede solo in parte (es. la macchina fotografica non ha o non svolge effettivamente tutte le funzioni indicate nel *depliant* illustrativo);
- **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 vi è difetto di conformità e quindi il **consumatore non** ha diritto alla **garanzia** se, al momento della conclusione del contratto, era **a conoscenza** del difetto o non poteva ignorarlo con l'ordinaria diligenza, o se il difetto di conformità deriva da istruzioni o materiali forniti dal consumatore.

Le conseguenze di incuria nell'utilizzo o di danneggiamenti e cadute non configurano un difetto di fabbricazione e quindi non sono coperti dalla garanzia. Ad esempio, la presenza di sabbia, acqua ecc. all'interno dell'apparecchio che subisce per ciò un danno, non possono essere considerati difetti di produzione.

## **5. IN PRESENZA DEL DIFETTO, A CHI DOVRÀ RIVOLGERSI IL CONSUMATORE?**

Il consumatore deve **contestare** al **venditore** (quindi a chi ha venduto il prodotto e non al produttore o al distributore) l'esistenza del difetto di conformità **entro due mesi dalla scoperta** (anziché 8 giorni come era previsto prima della riforma del 2005), recandosi **presso l'esercizio commerciale** dove **ha acquistato il bene**, munito di un **documento che provi l'avvenuto acquisto** presso quel venditore e la sua **data** (es. scontrino, ricevuta carta di credito comprovante l'acquisto).

Il venditore è tenuto per legge a prestare la garanzia, qualora ne sussistano i presupposti (difetto di conformità, denuncia entro i termini ecc.) e non può tentare di sottrarsi a tale responsabilità pretendendo che il consumatore si rivolga ad altri soggetti (produttori, distributori, centri di assistenza).

Ciò vale anche per gli acquisti *on line* effettuati via *internet*.

Al momento della contestazione il consumatore dovrà consegnare il bene al venditore dal quale lo ha acquistato per far valere la garanzia e, qualora questi chieda al consumatore di recarsi personalmente a consegnare il bene non conforme presso un centro di assistenza, o in luogo diverso dalla sede del suo esercizio commerciale, il consumatore potrà legittimamente rifiutarsi.

## **6. MODALITÀ DI DENUNCIA**

Si consiglia di redigere un denuncia scritta nella quale riportare il modello dell'apparecchio fotografico o della videocamera, la data di acquisto e la descrizione del difetto riscontrato, con allegata la fotocopia della prova di acquisto; il tutto da trasmettere al venditore, con **raccomandata A/R o consegnandola personalmente facendosi firmare la ricevuta**, e avendo sempre cura di **conservare la copia**.

## **7. 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 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 **26 mesi** dalla consegna del bene.

Si consiglia, pertanto, di **conservare lo scontrino** per almeno due anni.

Nell'ipotesi di **prodotti usati**, le parti possono limitare la durata della garanzia 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.

## **8. CHI DEVE SOPPORTARE LE SPESE NECESSARIE PER FAR VALERE LA GARANZIA?**

In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto, **senza spese (per la spedizione, la mano d'opera, i materiali ecc.)**, al ripristino della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto (sull'illustrazione specifica di questi rimedi si veda il successivo punto 10)

## **9. CHI DEVE PROVARE L'ESISTENZA DEL DIFETTO?**

La legge prevede che si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro sei mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data, salvo prova contraria.

## **10 QUALI RIMEDI/DIRITTI SONO RICONOSCIUTI AL CONSUMATORE?**

In caso di difetto di conformità, il consumatore 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).

Il consumatore può scegliere se chiedere al venditore di riparare il bene o di sostituirlo. Il venditore può non rispettare la scelta e indicare l'altro rimedio non scelto dal consumatore, se il rimedio prescelto dal consumatore sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. E' da considerare eccessivamente oneroso uno dei due rimedi se impone al venditore spese irragionevoli in confronto all'altro, tenendo conto del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità, dell'entità del difetto e dell'eventualità che il rimedio possa essere esasperato senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Il venditore deve effettuare le riparazioni e le sostituzioni entro un **congruo termine** dalla richiesta (e senza arrecare notevoli inconvenienti al consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per cui è stato acquistato).

Si può considerare congruo per la riparazione o la sostituzione del bene un termine di 30 giorni (ad eccezione dei periodi di festività, nei quali tale termine potrà essere superato).

Le **sostituzioni** dovranno essere effettuate con lo stesso modello di apparecchiatura fotografica.

Qualora ciò non sia possibile il consumatore avrà diritto di ottenere la risoluzione del contratto e la restituzione del prezzo. L'importo che il venditore dovrà restituire al consumatore dovrà tener conto del deprezzamento del bene conseguente al suo utilizzo e, quindi, potrà essere inferiore al prezzo pagato. Per una soluzione conciliativa il venditore

potrà offrire in sostituzione un apparecchio il più possibile simile per caratteristiche tecniche (e comunque non avente caratteristiche tecniche inferiori).

In ogni caso è rimessa al consumatore la scelta se accettare un apparecchio con caratteristiche tecniche equivalenti o anche superiori, ma non identico a quello acquistato anziché ottenere la risoluzione del contratto e la restituzione del prezzo.

**b) la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto** - qualora i rimedi di cui al precedente 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 o, infine, qualora la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata abbia arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

Nel determinare l'importo della riduzione di prezzo o la somma da restituire a seguito della risoluzione del contratto, deve essere considerato il **deprezzamento** del bene derivante dall'eventuale utilizzo temporaneo del prodotto da parte del consumatore.

Non è consentito al venditore, anziché effettuare un pagamento in denaro, consegnare al consumatore un buono di valore pari alle somme da restituire, da spendere con l'acquisto di altri prodotti presso lo stesso punto vendita.

In ogni caso, per i **difetti di lieve entità non è esperibile** il rimedio della **risoluzione del contratto**. La lieve entità del difetto dovrà essere accertata in concreto, caso per caso.

L'esercizio dei diritti previsti dal codice del consumo non esclude né limita i diritti che sono attribuiti al consumatore dalle altre norme vigenti nel nostro ordinamento e, in primo luogo, dal codice civile (ad es. il risarcimento del danno).

## **11 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, al fine di evitare *l'iter* che caratterizza il procedimento innanzi all'autorità giudiziaria ordinaria, che può essere lungo e costoso.