

LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

MANUALE OPERATIVO

I. IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Le garanzie offerte ai consumatori, per la loro particolare rilevanza, sono sottoposte dalla legge a una regolamentazione particolarmente dettagliata. In particolare, gli artt. 128 ss. del Codice del Consumo stabiliscono quali sono gli obblighi a carico del venditore per la vendita di beni di consumo.

a) La garanzia legale di conformità

Sul venditore grava l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita nonché la responsabilità per qualsiasi difetto di conformità che si manifestino a due anni dalla consegna del bene stesso (ed. garanzia legale). Per consumatore si intende qualunque persona fisica che acquisti un bene di consumo. Gli acquisti effettuati nell'ambito della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, con l'indicazione della partita IVA, sono esclusi dall'applicazione della garanzia legale di conformità (art. 3 del Codice del Consumo). Il difetto di conformità deve essere denunciato dal consumatore al venditore entro due mesi dalla scoperta. Ne consegue che il consumatore ha diritto a richiedere la garanzia legale fino a 26 mesi dall'acquisto.

La conformità al contratto di vendita si presume laddove i beni di consumo: (i) siano idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo (ii) siano conformi alla descrizione fatta dal venditore e possiedano le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello; (iii) presentino la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura; (iv) siano altresì idonei all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato anche per fatti concludenti.

Nel caso di difetto di conformità, il Codice del Consumo prevede all'articolo 130 i rimedi della riparazione o della sostituzione del bene accanto a quelli della riduzione del prezzo o della risoluzione del contratto. La riparazione e la sostituzione del bene, in quanto finalizzati, in primo luogo, al ripristino della conformità, vanno esperiti in via primaria. La scelta tra tali due rimedi è lasciata al consumatore, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

Il rimedio della riduzione del prezzo e quello della risoluzione del contratto operano in via sussidiaria, solamente se i rimedi primari si siano resi impossibili o eccessivamente onerosi, ovvero se non siano stati esperiti tempestivamente o senza inconvenienti per il consumatore. Nel determinare l'importo della riduzione o la somma da restituire si dovrà tenere conto dell'uso del bene. 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. La medesima norma prevede inoltre che il venditore assicuri al consumatore una tutela completamente gratuita e tempestiva essendo tenuto ad effettuare la riparazione e la sostituzione senza spese, entro un termine "congruo" dalla richiesta e senza notevoli inconvenienti per il consumatore, tenuto conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene.

La "Massetti Ermogaste Srl" ritiene "congruo" il termine di 60 giorni dalla consegna del bene da parte del consumatore (cfr. infra par. II). La garanzia legale copre il difetto di conformità derivante dall'imperfetta

installazione del bene di consumo quando [l'installazione è compresa nel contratto di vendita ed è stata effettuata dal venditore o sotto la sua responsabilità o quando il prodotto, concepito per essere installato dal consumatore, è stato installato in modo non corretto a causa di una carenza delle istruzioni di installazione.

b) La garanzia convenzionale

La garanzia convenzionale è una prestazione di carattere volontario volta a mettere a disposizione una tutela aggiuntiva rispetto a quella minima prevista dalla legge, che può essere pattuita contrattualmente tra le parti, ovvero offerta gratuitamente dal produttore o dal venditore ("garanzia convenzionale ulteriore" di cui all'articolo 128, comma 2, lettera e), del Codice del Consumo).

Detta garanzia è meramente aggiuntiva e non sostituisce, né limita la garanzia legale di due anni prevista dalla legge a carico del venditore. Attualmente, la "Massetti Ermogaste Srl" non offre alcuna forma di garanzia convenzionale.

II. APPLICAZIONE DELLA GARANZIA E MODALITÀ DI GESTIONE DELL' ASSISTENZA POST VENDITA

A tutela dei consumatori la Massetti Ermogaste Srl svolge le seguenti attività:

- i) prende in consegna tutti i prodotti acquistati fino a 26 mesi prima, a fronte della presentazione dello scontrino di acquisto;
 - ii) consegna al consumatore, al momento della richiesta di riparazione/sostituzione del prodotto in garanzia, il modulo attestante la presa in carico del bene di cui si lamenta il difetto di conformità;
 - iii) invia tempestivamente il bene al Centro Assistenza Tecnica autorizzato dal produttore ("CAT"), entro 7 giorni dalla consegna, affinché quest'ultimo verifichi l'esistenza di un vizio di conformità e in caso positivo, effettui la riparazione;
 - iv) contatta subito telefonicamente il consumatore per informarlo dell'avvenuta riparazione/sostituzione del bene e riconsegnare il prodotto riparato/sostituito entro il termine massimo di 60 giorni dalla presa in carico (senza spese a carico del consumatore);
 - v) ove la riparazione e sostituzione del bene si rivelino impossibili o eccessivamente onerose o qualora non possano essere effettuate nel termine di 60 giorni dalla consegna del bene, informa subito telefonicamente il consumatore della facoltà di richiedere l'attuazione dei rimedi alternativi consistenti nella congrua riduzione del prezzo o nella risoluzione del contratto;
 - vi) informa il consumatore della facoltà di richiedere l'attuazione dei rimedi alternativi (di cui al punto v) anche nel caso in cui la riparazione o sostituzione precedentemente effettuata abbia arrecato notevoli inconvenienti al consumatore;
 - vii) ove il CAT accerti che non sussiste alcun vizio di conformità, contatta subito telefonicamente il consumatore, per informarlo del risultato degli accertamenti svolti dal CAT e comunicargli il preventivo dei costi e dei tempi necessari per l'eventuale riparazione (da effettuarsi a spese del consumatore);
 - viii) informa il consumatore che, qualora lo stesso decida di rivolgersi direttamente al CAT:
- a) quella eventualmente prestata dal produttore è una forma di garanzia aggiuntiva, che non sostituisce, né limita la garanzia legale di due anni prevista dalla legge a carico del venditore;
 - b) in caso di accertamento di un difetto di conformità da parte del CAT, avrà diritto alla riparazione/sostituzione del prodotto in garanzia senza spese a suo carico.