



Prodotto difettoso? Fai valere la garanzia



Ogni prodotto acquistato è garantito due anni (garanzia di conformità). Durante tutto questo tempo, se il prodotto smette di funzionare (o se è guasto fin dall'inizio), hai due mesi di tempo da quando il guasto si manifesta per far valere la garanzia. Ecco come fare.

Hai acquistato un telefonino, una lavatrice o un televisore e non funziona o non ha le caratteristiche promesse. La garanzia che si applica ai beni di consumo deve essere prestata dal venditore. O da chi presta un'opera, pensiamo all'artigiano che fabbrica un oggetto (la garanzia di conformità non vale per i lavori dell'artigiano, ma solo per gli oggetti che lui costruisce vende e installa). Se i beni acquistati devono essere montati o installati deve essere garantita anche l'installazione.

L'installazione è garantita, anche nei casi in cui il prodotto, è concepito per essere installato dal consumatore.

Garanzia di conformità e commerciale: che differenza c'è?

Tutti i prodotti acquistati sono coperti dalla garanzia di conformità. Questa garanzia, che dura 24 mesi, deve essere obbligatoriamente prestata dal venditore e garantisce la riparazione o la sostituzione del prodotto senza alcuna spesa per il cliente. La garanzia di conformità è un diritto di chi compra che può pretenderla sempre anche se non viene menzionata nelle condizioni di acquisto. Questo tipo di garanzia può avere anche altri nomi, come: "garanzia legale", "garanzia del venditore", "garanzia europea di conformità".

Tutte le altre garanzie sono "garanzie commerciali" che si aggiungono a quella di conformità, senza però diminuire in alcun modo i diritti del cliente. Ogni produttore o venditore decide le condizioni alle quali la garanzia commerciale viene offerta e le dà il nome che preferisce ("servizio post vendita", "garanzia del produttore"). Di conseguenza, tra le garanzie commerciali possiamo trovare tante condizioni diverse: quelle che durano solo sei mesi; quelle che durano uno o due anni; quelle che prevedono la sostituzione del prodotto; quelle che, invece, non danno questa possibilità. Quasi tutte comunque prevedono che il cliente debba pagare una parte dei costi di riparazione. Le garanzie commerciali vengono chiamate spesso anche con il nome del produttore: "garanzia Samsung" o "garanzia Nokia".

In sostanza: non esistono condizioni standard per le garanzie commerciali che, per questo, possono essere molto diverse tra loro (indipendentemente dal nome che hanno).

Se interessato, il consumatore deve cercare le condizioni di contratto sul sito del produttore. Ma, non ci stancheremo mai di ripeterlo, la garanzia che tutela il consumatore in maniera più ampia e completa è la garanzia di conformità offerta dal venditore senza limiti legati al prodotto.

Che cosa garantisce il venditore?

Il venditore deve garantire che il prodotto consegnato abbia tutte le caratteristiche da lui promesse o indicate dall'etichetta o dallo spot pubblicitario.

I beni devono possedere tre precisi requisiti:

- sono idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- sono conformi alla descrizione fatta dal venditore e possiedono le qualità del campione o modello mostrato al consumatore;
- hanno qualità e prestazioni di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto delle dichiarazioni pubblicitarie fatte anche dal produttore.

Cosa può chiedere il consumatore?

Il consumatore deve contestare la non conformità del prodotto entro 2 mesi dalla scoperta. La denuncia non è necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o lo ha occultato. In un primo momento il consumatore può chiedere, a sua scelta, la sostituzione o la riparazione del bene. Soltanto in secondo momento, se i primi due rimedi non sono efficaci, sono difficilmente attuabili o non possono essere approntati in un termine congruo, è possibile chiedere la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto (restituzione dei soldi). Le spese necessarie per rendere conforme i beni sono a carico del venditore; la legge specifica che a lui spettano i costi per la spedizione, i materiali e la mano d'opera.

Naturalmente ci sono delle eccezioni: non si può invocare nessuna difformità del bene se, al momento della conclusione del contratto, il consumatore era a conoscenza del difetto o non poteva ignorarlo con la normale diligenza. Nessun rimedio anche per i casi in cui il difetto deriva da istruzioni o da materiale fornito al professionista dal consumatore stesso.

Prodotti usati, rigenerati, scontati o esposti

I prodotti venduti al consumatore devono sempre essere accompagnati dalla garanzia di conformità. Questa, di norma, dura 24 mesi dal momento della consegna e deve essere prestata dal venditore a sue spese. Il cliente può chiedere la riparazione o la sostituzione e pretendere che il prodotto abbia tutte le caratteristiche promesse dal venditore.

I prodotti di seconda scelta, quelli cioè scontati a causa di qualche difetto noto al momento dell'acquisto o quelli che hanno alcuni difetti estetici a causa della loro esposizione prolungata, sono ugualmente garantiti, salvo che per il difetto noto al momento dell'acquisto.

Anche i prodotti usati e quelli rigenerati (cioè quelli che il venditore rimette in vendita dopo averli riparati) sono coperti da garanzia come i prodotti nuovi. Il venditore può ridurre la durata che però non può essere inferiore a un anno. Per i prodotti usati l'ampiezza della garanzia (cioè il cosa copre) dipende dalle caratteristiche che il prodotto ha al momento dell'acquisto. In ogni caso, il venditore deve garantire che il prodotto abbia le caratteristiche promesse e anche quelle che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi tenendo conto dello stato d'uso.

Prodotti acquistati da un venditore privato

Anche il venditore privato, deve garantire l'acquirente contro vizi o difetti occulti che l'oggetto ha al momento della vendita e che si manifestano entro un anno dalla consegna. La denuncia deve essere fatta entro 8 giorni dalla scoperta. In questo caso, però la garanzia è dovuta solo se i difetti incidono pesantemente sulla utilizzabilità o sul valore dell'oggetto. Inoltre, per chi acquista da un privato, non è prevista la riparazione o la sostituzione del prodotto, ma solo il diritto alla risoluzione del contratto e alla restituzione del prezzo. Per i difetti più lievi è possibile chiedere la riduzione del prezzo.

Garanzia europea e garanzia italiana

Alcuni produttori prevedono due coperture distinte: una "garanzia italiana" e una "garanzia europea". Questo per differenziare i prodotti commercializzati nel mercato italiano da quelli di importazione europea. In questi casi il produttore può stabilire modalità differenti per la riparazione nei centri di assistenza prevedendo tempi più lunghi per i prodotti d'importazione.

Una cosa a cui prestare attenzione quando si acquistano prodotti d'importazione è il manuale di istruzioni. Il codice del consumo prevede (art. 6 e 7) esplicitamente che tutti i prodotti commercializzati sul territorio italiano devono essere accompagnati dalle informazioni d'uso in lingua. Si tratta, comunque, di garanzie commerciali, la garanzia che tutela il consumatore in maniera più ampia e completa è la garanzia di conformità offerta dal venditore.

Prolungamento di garanzia

Di fatto col termine "prolungamento di garanzia", "garanzia a pagamento", si vendono al consumatore delle coperture da affiancare alle garanzie prestate dal venditore e dal produttore. Nella maggior parte dei casi al cliente viene proposto un "pacchetto" prodotto + garanzia, senza mettere a disposizione le informazioni fondamentali e le condizioni contrattuali del servizio offerto. Di fatto, il consumatore non acquista una copertura paragonabile alla garanzia di conformità, come potrebbe essere portato a ritenere leggendo le scarse informazioni fornite dai venditori. Al contrario, nella maggior parte dei casi queste garanzie forniscono una copertura molto inferiore a quella fornita dalla garanzia di conformità. Nella pratica le coperture proposte da questi contratti sono molto diverse tra loro; alcune somigliano alle classiche assicurazioni che intervengono anche in caso di rottura accidentale del prodotto e coprono il furto, mentre altre coprono solo la riparazione per i guasti non provocati dal cliente.

COSA GUARDARE PRIMA DI ACQUISTARE?

Per avere un quadro completo del tipo di servizio che si acquista, bisognerebbe conoscere tutte le condizioni di acquisto, ma nonostante il codice del consumo preveda che il professionista debba fornire al consumatore tutte le informazioni fondamentali prima che il consumatore sia vincolato dal contratto, raramente i negozi e i siti di e-commerce mettono a disposizione le condizioni di contratto complete di coperture, costi e limiti. Dunque, se il venditore non fornisce queste informazioni, bisogna cercare su internet la pagina della società che gestisce i servizi post vendita inserendo nel motore di ricerca il nome del prodotto offerto, ad esempio: "Garanzia tre".

ECCO ALCUNI PARAMETRI DA INSERIRE NELLA LISTA DI CONTROLLO PRIMA DELL'ACQUISTO.

- **Periodo di copertura.** Controllare che la copertura non si sovrapponga a quella della garanzia legale, per essere interessante una garanzia a pagamento dovrebbe coprire i danni del prodotto che si verificano alla scadenza della garanzia legale, solo così può essere un prolungamento di garanzia. Se invece la copertura parte già dal momento dell'acquisto, può essere interessante solo se fornisce prestazioni aggiuntive rispetto a quelle obbligatorie per legge, ad esempio il rimborso per le ipotesi di furto e danneggiamento che, invece, sono sempre escluse dalla garanzia legale.
- **Limiti dell'intervento.** Alcuni costi, come: uscita, materiale, mano d'opera possono essere posti a carico del cliente. In alcuni casi la garanzia non risponde se il valore dell'intervento supera il prezzo di acquisto del prodotto. I limiti possono riguardare anche l'intervento a domicilio previsto solo per certi prodotti e gli interventi in località non raggiungibili attraverso l'ordinaria viabilità stradale. Ad es. alcune garanzie potrebbero escludere l'assistenza a domicilio o la presa e riconsegna nelle piccole isole o località non raggiungibili con la normale viabilità stradale.
- **Esclusioni.** Le ipotesi di guasto e danno che non sono rimborsate al cliente possono essere davvero molte, per questo motivo è importante controllare bene per non rischiare di comprare una copertura poco utilizzabile. Molte polizze escludono dalla copertura gli accessori, es. telecomandi, manopole e i dispositivi periferici, anche se inseriti nella confezione originale del Produttore. Molte escludono dalla riparazione tutti i casi già esclusi dalla garanzia del produttore. In tal caso il cliente deve documentarsi sul sito del produttore poiché questi contratti non forniscono informazioni in merito: es. alcune coperture assicurative escludono il mal funzionamento dello schermo dei cellulari, questo difetto non sarà coperto neanche con la garanzia aggiuntiva. Dunque, prima di acquistare questa copertura, il consumatore dovrebbe informarsi sulle condizioni di garanzia del produttore, che notoriamente offre una garanzia abbastanza limitata. A titolo esemplificativo, tra i guasti che non vengono riparati dai produttori ci sono sempre i danni accidentali o procurati dal cliente e l'uso improprio del prodotto. Spesso sono esclusi anche l'esposizione agli agenti atmosferici, corrosione, ossidazione, usura, sovraccarico volontario, riparazioni o operazioni di pulizia compiuti da soggetti diversi da quelli autorizzati, errori di montaggio o installazione, virus informatici, difetti e problemi di software, agenti naturali.
- **Prodotti non riparabili.** Il contratto potrebbe prevedere che spetta al centro di assistenza decidere se il prodotto non può essere riparato a causa del costo eccessivo o per mancanza di pezzi di ricambio. In questi casi non sempre è prevista la sostituzione con lo stesso prodotto nuovo. Alcune coperture prevedono la sostituzione con un prodotto aventi simili caratteristiche o, in alternativa, con un buono acquisto di importo pari al prezzo di acquisto del prodotto. Attenzione però, il valore del prodotto potrebbe essere calcolato con una decurtazione percentuale per ogni anno di vita.
- **Polizze assicurative.** Se si acquista uno smartphone o un tablet è possibile che vi venga proposta una polizza assicurativa specifica per il furto, il danno o l'uso illecito della Sim. Questo è un prodotto diverso dalla garanzia e vale la pena spendere due righe per metterne in luce i lati svantaggiosi. Infatti leggendo le condizioni di alcune polizze si può scoprire che la copertura può riguardare solo il furto con aggressione o con effrazione o il furto dell'apparecchio in possesso dell'Assicurato purché portato dallo stesso (a mano, intorno al collo, allacciato alla cintura, in una tasca del proprio abbigliamento, ecc.). Queste polizze prevedono limiti al risarcimento in base al valore assicurato e anche percentuali di scoperto.