

Il difetto di conformità sussiste quando il prodotto:

- non è idoneo all'uso al quale deve servire abitualmente;
- non è conforme alla descrizione o non possiede le qualità presentate dal venditore;
- non offre le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo;
- non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore, se portato a conoscenza del venditore al momento dell'acquisto e accettato dal venditore.

La garanzia legale ha una durata di 2 anni dalla data di consegna del bene, indipendentemente dall'esistenza di altre eventuali garanzie rilasciate dal produttore e dalla durata delle stesse.

Il difetto di conformità coperto dalla garanzia legale che si manifesti entro tale termine deve comunque essere denunciato dal consumatore entro 2 mesi dalla data della scoperta del difetto.

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro 6 mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità.

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato entro i termini, il consumatore ha diritto al ripristino da parte del venditore, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione, ovvero a una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto. In particolare, il consumatore ha diritto:

- alla riparazione o sostituzione del bene, a sua scelta, a meno che il rimedio richiesto non sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro; il rimedio richiesto è "eccessivamente oneroso" quando impone al venditore spese irragionevoli rispetto alle alternative, tenendo in considerazione il valore del bene integro, l'entità del difetto e la possibilità di ricorrere ai rimedi alternativi senza notevoli inconvenienti per il consumatore;
- in via subordinata (ove i primi due rimedi siano impossibili o eccessivamente onerosi, ovvero non siano stati realizzati entro termini congrui, oppure precedenti riparazioni o sostituzioni abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore), a richiedere una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.



**GARANZIA**

■ **Azioni inibitorie.** Il Codice del consumatori all'art.37 contempla, quale mezzo di tutela dei consumatori, anche l'azione inibitoria, la quale realizza l'interesse generale a reprimere l'utilizzazione, da parte degli operatori economici, di contratti viziati da clausole abusive. Le associazioni di consumatori sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti richiedendo al tribunale:



- a) di inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti;
- b) di adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate;
- c) di ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale oppure locale nei casi in cui la pubblicità del provvedimento può contribuire a correggere o eliminare gli effetti delle violazioni accertate.

Gli sportelli Federconsumatori restano a disposizione dei cittadini per ogni informazione e per l'aiuto nella gestione delle specifiche problematiche che si presentano caso per caso potendo contare anche su diversi strumenti conciliativi che possono agevolare la definizione anticipata delle vertenze.



[www.federconsumatori-fvg.it](http://www.federconsumatori-fvg.it)

[federconsumatori.fvg@gmail.com](mailto:federconsumatori.fvg@gmail.com)



**Federconsumatori FVG**



Con la collaborazione della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, Assessorato alla Cultura, Sport e Solidarietà - Servizio Volontariato e Lingue Minoritarie e del Centro Servizi Volontariato del Friuli Venezia Giulia.

LE MINIGUIDE DI



# DIRITTO DEI CONSUMATORI



**D.lgs. 206/05-Codice del Consumo.** Con il Codice del Consumo sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti. In particolare vengono riconosciuti come fondamentali i diritti:

- a) alla tutela della salute;
- b) alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- c) a un'adeguata informazione e a una corretta pubblicità;
- c-bis) all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà;
- d) all'educazione al consumo;
- e) alla correttezza, alla trasparenza e all'equità nei rapporti contrattuali;
- f) alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- g) all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

■ **Pratiche commerciali scorrette.** Ai sensi del comma 2 dell'art. 20 del Codice del Consumo, una pratica commerciale (e cioè: qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale ivi compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto, posta in essere da un professionista, in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un prodotto ai consumatori) è scorretta se è:

- a) contraria alla diligenza professionale
- b) è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore.

■ **Pubblicità ingannevole.** È qualsiasi pubblicità che in qualunque modo, compresa la sua presentazione, induca in errore o possa indurre in errore le persone fisiche o giuridiche alle quali è rivolta o che essa raggiunge e che, a causa del suo carattere ingannevole, possa pregiudicare il loro comportamento economico ovvero che, per questo motivo, leda o possa ledere un concorrente.

■ **Contratti a distanza e fuori dai locali commerciali.** Il *contratto a distanza* è qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore senza la presenza fisica simultanea dei due soggetti e mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza (internet, telefono, servizio postale, etc.). Si dicono *conclusi fuori dai locali commerciali* quei contratti stipulati, tra il professionista e il consumatore alla presenza contestuale di entrambi in luogo diverso dai locali del professionista (a casa del consumatore, per strada, in un centro commerciale, etc.) o nel caso in cui il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in luogo diverso dei locali del professionista o se conclusi durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista ed avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore.

■ **Diritto di recesso.** Per i contratti stipulati a distanza o fuori dai locali commerciali, il codice prevede un periodo di tempo di 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto, entro il quale il consumatore può validamente esercitare il diritto di ripensamento (o recesso) semplicemente inviando una lettera racco-



mandata con ricevuta di ritorno alla società venditrice. Nel caso in cui il consumatore non sia stato adeguatamente informato sulla possibilità di recedere dal contratto, i termini per l'esercizio di tale diritto si allungano a un anno e 14 giorni dalla conclusione dello stesso.

■ **Class Action.** La "class action" è il procedimento disciplinato dall'art. 140-bis del Codice del consumo ed è uno strumento di tutela collettiva attivabile anche attraverso le Associazioni dei consumatori, idoneo a ottenere il risarcimento del danno subito da un gruppo di cittadini a causa dell'illecito seriale prodotto da un soggetto professionale. La domanda si propone con atto di citazione e può essere dichiarata inammissibile quando è manifestamente infondata, quando sussiste un conflitto di interessi ovvero quando il giudice non ravvisa l'omogeneità dei diritti individuali tutelabili.



■ **Conciliazioni ADR.** La conciliazione costituisce da sempre un valido strumento per la risoluzione delle problematiche dei consumatori e per la tutela dei loro diritti. Ciò poiché permette di giungere alla composizione del reclamo in tempi rapidi e a costi contenuti. Proprio per questo motivo le Associazioni dei consumatori hanno sottoscritto protocolli di intesa con quasi tutte le maggiori società al fine di costituire organismi di conciliazione paritetica.

Dopo aver inoltrato reclamo scritto alla società di vendita e non aver ottenuto riscontro la domanda di conciliazione, redatta dall'Associazione dei consumatori, viene esaminata da una Commissione paritetica formata da un conciliatore della società di vendita e da uno dell'Associazione dei consumatori in rappresentanza del cliente. Per tutto il periodo di svolgimento della procedura di conciliazione la società di vendita dove sospendere le azioni di autotutela, volte al recupero del credito oggetto di conciliazione e deve garantire la continuità dell'erogazione della fornitura di energia. La procedura si conclude con esito favorevole o, a volte, di mancata conciliazione. In tal caso si può adire l'autorità giudiziaria per la tutela delle proprie legittime ragioni.

■ **Contratto di credito collegato.** È quel contratto di credito finalizzato esclusivamente a finanziare la fornitura di un bene o la prestazione di un servizio, qualora ricorra almeno una delle seguenti condizioni: a) il finanziatore si avvale del fornitore il bene e/o il servizio per promuovere o concludere il contratto di credito; b) il bene o il servizio sono esplicitamente individuati nel contratto di credito. In caso di grave inadempimento del fornitore dei beni o dei servizi cui il finanziamento è funzionale, il consumatore dopo aver inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore, ha diritto alla risoluzione del contratto di credito con conseguente obbligo del finanziatore di rimborsare al consumatore le rate già pagate nonché ogni altro onere eventualmente applicato; per converso, la risoluzione del contratto di credito non comporta l'obbligo del consumatore di rimborsare al finanziatore l'importo che sia già stato versato (dal finanziatore) al fornitore dei beni o dei servizi. Il finanziatore ha il diritto di ripetere detto importo nei confronti del fornitore stesso.

■ **Responsabilità da prodotti difettosi.** Il Codice del Consumo agli art. 114 e ss. prevede una tutela specifica per il consumatore che abbia subito un danno cagionato da difetti di un bene mobile, anche se incorporato in bene mobile o immobile.

Un prodotto si considera difettoso, ai sensi dell'art. 117 c. Cons., quando non offre la sicurezza che ci si può legittimamente aspettare, tenuto conto di tutte le circostanze, quali presentazione, caratteristiche, avvertenze, destinazione, momento della commercializzazione, sicurezza offerta da altri esemplari del medesimo bene. La responsabilità del danno è da attribuirsi al produttore del bene difettoso o al fornitore laddove il produttore non sia conosciuto.



■ **Garanzia di conformità.** Il Codice del consumo agli artt. 128-135, prevede l'obbligo per il venditore di garantire ai consumatori la conformità del bene acquistato alle caratteristiche e qualità offerte. Il venditore è quindi responsabile dei difetti di conformità esistenti al momento della consegna del bene per tutti i prodotti venduti nei suoi negozi.