



CONFCONSUMATORI

CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

NOTIZIE

Novembre 2019
n. 3

ACQUISTI, GARANZIE E RIPENSAMENTI

Tra Black Friday, Natale, saldi, regali, promozioni lampo e sconti a tempo... c'è davvero l'imbarazzo della scelta! Troppo spesso capita di barcamenarsi tra ripensamenti dell'ultimo minuto e regali non proprio azzeccati, soprattutto quando gli acquisti sono fatti online seguendo "l'emozione" del momento.

La domanda sorge spontanea: il negoziante è sempre obbligato al cambio? Se il consumatore è indeciso, cosa può fare? Quali diritti ha una volta acquistato il bene? Questo numero del periodico "Confconsumatori Notizie" è dedicato proprio ai grandi indecisi, a coloro che, appena messo piede fuori dal negozio, sono assaliti dai dubbi sul bene acquistato, e anche a chi, scartato il pacco regalo, non ha ricevuto ciò che desiderava, ma si è ritrovato con un bene pieno di difetti. Cercheremo di fare un po' di chiarezza sugli **obblighi del venditore**, che variano a seconda delle circostanze; nelle pagine centrali spiegheremo i casi in cui si può invocare la **garanzia legale** per difetto di conformità e quali sono i diritti derivanti da essa per il consumatore, come la **riparazione** o la **sostituzione** del bene e la **riduzione del prezzo**.

Vedremo anche che cosa può fare il con-

sumatore nei casi in cui l'oggetto o l'indumento acquistato non presenti difetti, ma si chiede ugualmente un **cambio**: molto dipende dalla discrezione del commerciante sotto casa, mentre per gli acquisti a distanza possiamo far valere il **diritto di ripensamento** (articolo 52 del Codice del Consumo). In tutti i casi, però, per esercitare i propri diritti occorre fornire una **prova d'acquisto**, come lo scontrino o la ricevuta fiscale, ed è preferibile conservarne una copia, dato che gli originali sbiadiscono facilmente. Il tema degli acquisti è stato anche uno degli argomenti toccati dal progetto **"Bella Nonno!"** che abbiamo realizzato in tre istituti scolastici di Parma, Minturno (Latina) e Altamura, in cui i giovani nativi digitali sono diventati "tutor" dei cittadini ultra65enni. Nell'ultima pagina del periodico parleremo dei risultati raggiunti con questo corso di formazione intergenerazionale per anziani attivi e delle prospettive per il futuro.

in questo numero

- ▶ Acquisti, garanzie e ripensamenti
- ▶ Garanzia legale per difetto di conformità
- ▶ Il diritto di ripensamento
- ▶ Bella nonno! Un progetto che unisce

Periodico di informazione ai consumatori
Direttore Responsabile: Antonio Bertoncini
Registro Stampa Tribunale di Parma, n. 3 del 14/03/2000
Questa testata usufruisce di contributi a sostegno dell'editoria speciale periodica a tutela dei consumatori e degli utenti ai sensi del d.lgs. 15 maggio 2017, n.70.
Realizzazione grafica e stampa: Graphital Parma

speciale garanzie e acquisti

news

GARANZIA LEGALE PER DIFETTO DI CONFORMITÀ

Se il bene è **difettoso** o **inidoneo** all'uso cui è generalmente destinato, oppure **non è conforme** alla descrizione del venditore o alle richieste del consumatore espresse in sede di acquisto, scatta la cosiddetta **"garanzia legale"** (artt. 128 e seguenti del Codice del Consumo). Questa tutela si applica a tutti gli acquisti (sia in negozio, sia a distanza) effettuati presso un esercizio commerciale, senza possibilità di escluderla, neanche per accordo delle parti, né tantomeno con fantomatici cartelli come "la merce in saldo non si cambia".

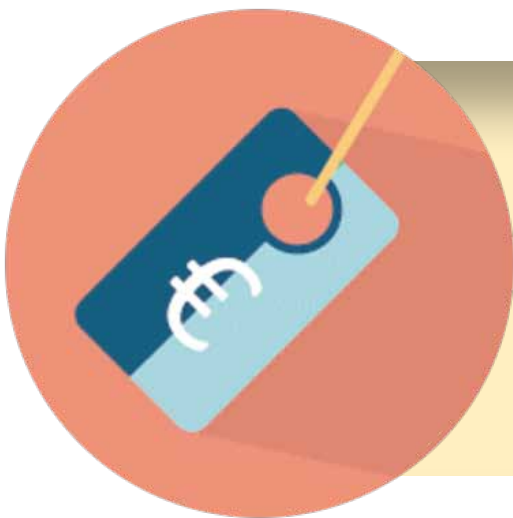


Ogni ulteriore tipo di garanzia (oltre quella convenzionale) è aggiuntiva e può solo ampliare quella legale: spetterà al consumatore valutare la convenienza (di solito prevedono costi ulteriori).

La **garanzia legale** ha una durata di **due anni** dalla consegna, ma è necessario comunicare al venditore il vizio entro **due mesi** dalla sua scoperta. Occorre presentare il prodotto e una prova di acquisto (scontrino o ricevuta).

A cosa dà diritto:

- Il consumatore può scegliere tra **riparazione** e **sostituzione** del bene non conforme, che devono avvenire entrambe senza spese ed entro un tempo congruo;
- Se questi rimedi sono impossibili e/o eccessivamente onerosi per il venditore, oppure se non sono eseguiti entro un termine congruo o arrecano notevoli disagi al cliente, questi ha diritto a una **riduzione del prezzo** pagato o alla **risoluzione** del contratto, vedendosi rimborsato.



N.B.: Se il **difetto** si manifesta **entro sei mesi** dalla consegna, si presume esistente già in quel momento e sarà il venditore a dover dimostrare il contrario (salvo che si tratti di vizi incompatibili con tale presunzione). Se invece compare **dopo sei mesi**, spetta all'acquirente provare che il difetto non è stato causato da un utilizzo errato del bene.

La **garanzia legale non è invocabile** se il consumatore era a conoscenza del difetto (es. acquista a prezzo ridotto un bene "fallato") o non poteva ignorarlo con l'ordinaria diligenza, oppure se il danno è imputabile a lui.

IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se il prodotto non è difettoso, possiamo trovarci in due situazioni molto diverse:

Per gli acquisti **in negozio**, si presume che abbiamo potuto prendere una decisione ponderata. Pertanto, se il bene non presenta vizi e risponde alle caratteristiche espressamente pattuite, **non possiamo pretendere alcun cambio**. Si tratta di una semplice consuetudine lasciata alla discrezione del negoziante.



Per gli acquisti al di **fuori dei locali commerciali o a distanza** (ad esempio a domicilio, online, via telefono o per posta), la tutela del consumatore è più forte: ciò per il semplice fatto che si viene colti "alla sprovvista", o non vi è la possibilità di visionare con attenzione la merce.



In questi casi, l'articolo 52 del Codice del Consumo riconosce il cosiddetto "**diritto di ripensamento**", che comporta la possibilità di **recedere** dal contratto:

- **Entro 14 giorni** dal ricevimento della merce se si tratta di contratti che prevedono la vendita di beni; dal giorno della conclusione del contratto nel caso di vendita di servizi. In via eccezionale, se il professionista non ha correttamente informato il consumatore sulle modalità di recesso, il termine è di un anno e 14 giorni (sui siti di *shopping online*, le istruzioni sono reperibili anche nella sezione "termini e condizioni" o "trasparenza");
- **Senza** dover fornire al venditore alcuna spiegazione delle **motivazioni**;

Attenzione: è **sempre consigliabile utilizzare la forma scritta**, inviando una raccomandata con avviso di ricevimento o una PEC, in modo da poter conservare una prova della comunicazione (i più noti siti di acquisti online mettono a disposizione apposite sezioni).

- **Senza costi**: restituendo il bene acquistato o revocando l'ordine, sarà garantito il rimborso del prezzo pagato.
- Il diritto di ripensamento **non vale** per: i servizi che sono stati già avviati con il consenso del consumatore, la fornitura di beni deteriorabili (come gli alimenti) o contenuti digitali (ad esempio, App e video), i beni confezionati su misura, i contratti nell'ambito alberghiero-turistico, sanitario, dei trasporti o dello spettacolo.

Rientrano nella definizione di "locali commerciali" tutti i luoghi in cui un venditore esercita un'attività **permanente o abituale** (anche se non in tutto l'arco dell'anno). **Non** vi è possibilità di ripensamento se compriamo da un ambulante che vende **abituamente** la merce su un banco, carrello, chiosco, camion o negli stand all'interno delle fiere (equiparati a un normale negozio). Al contrario, **si può** usufruire del diritto di ripensamento se si acquista presso luoghi di domicilio o lavoro, per strada, oppure sui banchi che il venditore colloca **in via eccezionale** in spazi accessibili al pubblico (ad esempio, in stand nei centri commerciali, presso strutture sportive o di trasporto, ecc.).



BELLA NONNO! UN PROGETTO CHE UNISCE



Anche i nonni possono tornare sui banchi di scuola per imparare dai nipoti come si diventa consumatori consapevoli e digitali: con il progetto innovativo **"Bella nonno! Corso di formazione intergenerazionale per anziani attivi"**,

Confconsumatori ha organizzato a Parma, Minturno (Latina), e Altamura (Bari) un corso davvero speciale in cui i giovani nativi digitali sono diventati "tutor" dei cittadini ultra65enni. L'originale corso per consumatori attivi e consapevoli è stato organizzato da **Confconsumatori** in collaborazione con **UniCredit**, nell'ambito dell'accordo Noi&UniCredit, **Eni gas e luce** e **Nestlé Health Science**, con il supporto di enti pubblici e associazioni.

Il progetto, articolato in un ciclo di incontri tematici rivolti a cittadini over 65, ha coinvolto in qualità di "tutor" giovani **dai 16 ai 19 anni**, perlopiù studenti in alternanza scuola-lavoro degli istituti: Convitto Nazionale "Maria Luigia" di Parma, Liceo scientifico Leon Battista Alberti di Minturno e I.I.S.S. "Michele De Nora" di Altamura. Tanti i temi trattati dai giovani tutor che, dopo una formazione iniziale, si sono cimentati nelle lezioni, accompagnando una generazione lontana, spesso diffidente e "resistente", verso le nuove tecnologie.

“ Tra nonni e nipoti oggi c'è un abisso di differenze – spiega *Mara Colla, presidente di Confconsumatori* – i primi sono allergici alla tecnologia, i secondi ne sono quasi dipendenti. Li accomuna, però, la scarsa conoscenza dei propri diritti e doveri di cittadini-consumatori e di come esercitarli. Per questo abbiamo pensato, con questo corso, di metterli insieme, fianco a fianco, per acquisire quelle nozioni di base che ci rendono più attenti e consapevoli quando facciamo la spesa, quando paghiamo la bolletta, quando entriamo in banca o quando acquistiamo, in generale, un bene o un servizio. Il web rappresenta un'enorme potenzialità per risparmiare tempo e denaro, ma va utilizzato correttamente. ”

Nel corso delle lezioni sono stati affrontati temi come acquisti e consumi, alfabetizzazione informatica, gestione delle utenze, alimentazione e salute, strumenti innovativi di pagamento e di accesso ai servizi bancari. Il tutto con un occhio rivolto alle potenzialità di internet, da conoscere e sfruttare in sicurezza.

«*Contiamo di replicare questa utile esperienza formativa - commenta Mara Colla - coinvolgendo un numero ancora più grande di istituti e studenti, per avvicinare sempre più generazioni così distanti tra loro: i consumatori di ieri e quelli del domani.*»

Questa testata usufruisce di contributi a sostegno dell'editoria speciale periodica a tutela dei consumatori e degli utenti ai sensi del d.lgs. 15 maggio 2017, n.70.

CONTATTACI

cerca le nostre sedi nell'area "Dove siamo" del sito

<https://www.confconsumatori.it/gli-sportelli-di-confconsumatori/>

COME SOSTENERCI

iscriviti o dona il 5xmille a

Confconsumatori 80025080344.

Per saperne di più

<http://www.confconsumatori.it/sostienici/>