

CODICE DI AUTODISCIPLINA

per l'applicazione del D.Lgs. 2.2.2002 n. 24 nel settore elettrotecnico, elettrico ed elettronico

PARTE PRIMA

1. INTRODUZIONE

Il Decreto Legislativo n. 24 del 2 febbraio 2002 (attuazione alla Direttiva 99/44/CE), entrato in vigore il 23 marzo 2002, regola taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo.

Il decreto introduce nel codice civile un nuovo regime di garanzia (nuovi articoli dal 1519-*bis* al 1519-*nonies*) per le vendite (e i contratti equiparati) di beni di consumo (come sottotipo di bene mobile) concluse tra un venditore e un consumatore.

Pertanto, a partire dal 23 marzo 2002 esiste un doppio regime di garanzie:

- il regime di garanzie per i beni acquistati dal “consumatore”, si applica alle vendite (e ai contratti equiparati) concluse con il consumatore ed è riportato dai nuovi articoli del codice civile (dal 1519-*bis* al 1519-*nonies*) introdotti dal D.Lgs. n. 24/2002;
- il regime di garanzie per i beni acquistati da un soggetto diverso dal “consumatore”, si applica alle vendite concluse con soggetto diverso dal consumatore o tra operatori, cui continuano ad applicarsi le disposizioni del codice civile sulla vendita in generale e sulla garanzia (art. 1490 “garanzia legale” e art. 1512 “garanzia commerciale”).

Con il primo articolo del D.Lgs. n. 24/2002 si inserisce un nuovo specifico paragrafo nel codice civile, dopo quello dedicato alla “*vendita di cose mobili*”, dedicato alla “*vendita di beni di consumo*” (articoli da 1519-*bis* a 1519-*nonies*); con il secondo ed ultimo articolo, il legislatore detta le norme transitorie, prevedendo che:

- a) il nuovo regime di garanzia non si applichi alle vendite e ai contratti equiparati per i quali la consegna del bene al consumatore sia avvenuta prima del 23 marzo 2002;
- b) fino al 30 giugno 2002, le disposizioni di cui all'art.1519-*septies* (garanzia convenzionale) non si applichino ai prodotti immessi sul mercato prima della data di entrata in vigore del decreto stesso.

2. DEFINIZIONI

Si riportano qui di seguito i significati dei termini e delle definizioni, anche ai sensi dell'art. 1519 *bis* c.c., utilizzate nel presente documento:

- a) consumatore:** qualsiasi persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta;
- b) beni di consumo: qualsiasi bene mobile, anche da assemblare, tranne:**

- 1) i beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti secondo altre modalità dall'Autorità Giudiziaria, anche mediante delega ai notai;
- 2) l'acqua e il gas, quando non confezionati per la vendita in un volume delimitato o in quantità determinata;
- 3) l'energia elettrica;

c) venditore: qualsiasi persona fisica o giuridica, pubblica o privata che, nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale stipula contratti di vendita o a questa equiparati;

d) produttore: il fabbricante di un bene di consumo, l'importatore del bene di consumo nel territorio italiano o qualsiasi altra persona che si presenta come produttore apponendo sul bene di consumo il suo nome, marchio o altro segno distintivo;

e) garanzia convenzionale ulteriore: qualsiasi impegno di un venditore o di un produttore, assunto nei confronti del consumatore senza costi supplementari per lo stesso, di riparare o intervenire altrimenti sul bene di consumo, sostituire, rimborsare il prezzo pagato, qualora esso non corrisponda alle condizioni enunciate nella dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità;

f) riparazione: nel caso di difetto di conformità, il ripristino del bene di consumo per renderlo conforme al contratto di vendita;

si inseriscono, inoltre, le seguenti definizioni:

Centri Assistenza Tecnica (CAT): imprese che svolgono attività di riparazione ed assistenza tecnica sui beni di consumo;

Parti: I soggetti che partecipano alla redazione del presente documento ed in particolare, ANIE (in rappresentanza di: Associazione Nazionale Industrie Apparecchi Domestici e Professionali e Associazione Nazionale Telecomunicazioni, Informatica ed Elettronica di Consumo), ANDEC (Associazione Nazionale Distributori Elettronica Civile), ANCRA (Associazione Nazionale Commercianti Radio Tv, Elettrodomestici, Dischi); Movimento Difesa del cittadino, APAM (Associazione Provinciale Artigiani Milanesi), ACATEC (Associazione Centri Assistenza Tecnica Elettronica di Consumo), Tavolo di coordinamento delle Associazioni dei Consumatori della Camera di Commercio di Milano (Angela Alberti in rappresentanza di ADICONSUM e Mattia Cappello in rappresentanza del Movimento Difesa del Cittadino), oltre a tutti quelli che vorranno aderirvi successivamente.

3. FINALITA' E PRINCIPI GENERALI

3.1 Finalità

Il codice di autodisciplina persegue lo scopo di chiarire ed interpretare alcuni aspetti della nuova normativa in tema di garanzie sui beni di consumo e, quindi, di individuare alcune modalità esecutive ed operative del decreto legislativo, nel rispetto della legge e dei diritti del consumatore finale.

Ferma restando la libertà delle singole aziende, anche aderenti alle Associazioni che hanno partecipato alle trattative volte a convenire le regole di cui al presente codice, di autodeterminarsi e di adottare proprie strategie commerciali, il codice si propone di offrire interpretazioni, modalità operative e suggerimenti pratici, in attuazione delle norme di legge, nell'interesse della rapida e efficace soluzione delle contestazioni, della massima soddisfazione del consumatore, della trasparenza e della chiarezza dei diritti e degli obblighi di ogni parte del processo di produzione, distribuzione, vendita, e dei diritti e delle responsabilità a carico del consumatore che acquista ed utilizza il bene di consumo.

3.2 Principi generali

I principi su cui si fonda il presente codice rispondono all'interesse comune di predisporre delle indicazioni per le aziende e per i consumatori nell'attuazione delle disposizioni di legge e delle garanzie previste a favore del consumatore e di offrire a quest'ultimo una puntuale e completa informazione sulle caratteristiche e sulle qualità dei beni presenti sul mercato, sui diritti anche di garanzia di cui è titolare e sulle modalità di esercizio degli stessi.

Pertanto, al fine di assicurare la massima chiarezza e trasparenza di informazione nei confronti del consumatore:

a) i produttori si impegnano a rendere disponibili - attraverso un sistema informatico accessibile ai singoli punti vendita (con eventuale possibilità di stampa su formato cartaceo a richiesta del consumatore) - le "schede dei prodotti" che risultano obiettivamente opportune o necessarie, nelle quali sono indicate le caratteristiche e le prestazioni del prodotto; queste schede assieme alla normale descrizione del prodotto contenuto solitamente nei libretti di istruzioni, costituiranno la descrizione del bene di cui parla l'art. 1519-ter;

b) i venditori si impegnano a trasferire correttamente tali informazioni, attraverso gli addetti alla vendita, al consumatore finale;

Discorso analogo vale per i certificati di "garanzia convenzionale" redatti dal soggetto che decide di offrire al consumatore, in aggiunta alla garanzia legale di cui agli artt. 1519 bis - nonies, una "garanzia convenzionale" (ai sensi dell'art. 1519-septies);

c) i centri di assistenza tecnica (CAT) si impegnano, ai sensi e con le modalità che saranno meglio descritte nel prosieguo del presente documento, fatta salva l'autonomia contrattuale di ciascuno dei soggetti sopracitati nella regolamentazione dei rispettivi rapporti obbligatori, giuridici ed economici, a verificare l'esistenza dei difetti di conformità dei prodotti ad essi affidati da venditori e produttori ed eventualmente eseguirne la riparazione.

3.3 Azione di sensibilizzazione nei confronti del consumatore

Le parti si impegnano a promuovere campagne di istruzione e di sensibilizzazione dei consumatori circa:

- i diritti del consumatore e i tempi e le modalità per farli valere;
- gli impegni economici posti a carico dei consumatori nel caso in cui la non conformità o il difetto di un bene siano a loro imputabili;
- l'accertamento e la tempestiva notifica da parte del consumatore delle difformità o dei danni chiaramente visibili al momento della consegna (es. colore diverso da quello richiesto, difetti estetici, danni da trasporto).

4. ANALISI DELLA NORMATIVA

4.1 AMBITO E DEFINIZIONI - Articolo 1519-bis

Questo articolo prevede che al contratto di vendita siano equiparati i contratti di permuta e di somministrazione, di appalto, di opera e tutti gli altri contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre.

Si tratta, quindi, di contratti tra un professionista ed un consumatore e caratterizzati dalla "cessione" di un bene di consumo.

Non è tanto l'oggetto della vendita a caratterizzare e qualificare il contratto e quindi l'applicazione della disciplina del D. Lgs. 24/2002, quanto il fatto che il bene viene acquistato da un consumatore, cioè una persona che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale, e venduto da un professionista, ossia da un soggetto che nell'esercizio della propria attività professionale o imprenditoriale stipula contratti di vendita, permuta, somministrazione.

Si è passati così dalla figura del venditore commerciante, tipica protagonista del codice civile del '42 a quella del venditore professionale. Quest'ultimo, anche se non è fabbricante o costruttore, si assume i rischi di verificare l'imputabilità, l'esistenza e il tipo di difetto di conformità, di ripristinare la funzionalità del bene di consumo rendendolo conforme al contratto di vendita, eventualmente ricorrendo ad un CAT, e di sostituire il bene ovvero in subordine ridurre il prezzo o risolvere il contratto.

Nei casi in cui il difetto di conformità non sia imputabile a responsabilità del venditore, questi potrà agire in regresso nei confronti del soggetto appartenente alla medesima catena distributiva del bene in concreto responsabile del difetto di conformità.

4.2 CONFORMITA' AL CONTRATTO DI VENDITA - Articolo 1519-ter

Il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita.

Si intende "**difetto di conformità al contratto di vendita**", non solo il **vizio intrinseco del bene**, presupposto della c.d. garanzia legale già

prevista nel codice civile (cfr. art. 1490 c.c.: “*il venditore è tenuto a garantire che la cosa venduta sia immune da vizi che la rendono inidonea all'uso a cui è destinata o ne diminuiscono in modo apprezzabile il valore*”), ovvero il **difetto di funzionamento**, presupposto dalla c.d. garanzia commerciale offerta nella prassi dal produttore (cfr. art. 1512 c.c.: “*se il venditore (o produttore) ha garantito per un tempo determinato il buon funzionamento della cosa venduta, il giudice può assegnare un termine per sostituire o riparare la cosa in modo da assicurare il buon funzionamento*”), ma anche qualunque non rispondenza del bene a quanto concordato, descritto o garantito al momento dell'acquisto.

Occorre segnalare che:

- 1) il concetto di non conformità introdotto dal D. Lgs. 24/2002 è molto più ampio rispetto a quello di vizio accolto nel codice civile;
- 2) con riferimento alla sussistenza del vizio o della non conformità:
 - per la vendita di beni di consumo, il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità del bene esistente al momento della consegna ai sensi del D. Lgs.24/2002;
 - per la vendita di beni di consumo acquistati da un soggetto non consumatore, il venditore è responsabile in base alle disposizioni del codice civile dettate in tema di compravendita.

In particolare, **esiste un difetto di conformità al contratto** qualora:

- a) il bene non sia idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- b) il bene non sia conforme alla descrizione fatta dal venditore e non possieda le qualità che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
- c) il bene non presenti le qualità o le prestazioni 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 del bene fatte dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sulla etichettatura (salvo che questi ultimi non provino che la dichiarazione sia stata corretta in tempo ovvero che la dichiarazione non abbia potuto influenzare la decisione del consumatore);
- d) il bene non sia idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e accettato dal venditore anche per fatti concludenti.

Per i beni che necessitano di installazione si distingue tra:

1) beni che possono essere installati dal consumatore

La non corretta installazione da parte del consumatore, dovuta alla carenza o poca chiarezza delle istruzioni, che provochi un difetto di conformità del bene, dà diritto al consumatore ad ottenere un intervento in garanzia.

Il consumatore è responsabile invece nel caso in cui, da sé o avvalendosi dell'aiuto di terzi, a fronte di chiare e precise istruzioni per il montaggio, installi non correttamente il prodotto.

2) beni la cui installazione è compresa nel contratto di vendita

Il difetto di conformità che deriva dalla non corretta installazione del bene effettuata dal venditore o da un terzo sotto la sua diretta responsabilità è equiparato al difetto di conformità del bene che dà diritto al consumatore ad ottenere un intervento in garanzia.

4.3 DIRITTI DEL CONSUMATORE - Articolo 1519-*quater* -

Secondo la nuova normativa il venditore è responsabile di ogni difetto di conformità che esiste al momento della consegna del bene.

In caso di difetto di conformità, la nuova normativa riconosce al consumatore il diritto a richiedere l'attuazione di una serie di rimedi.

In via preliminare, il consumatore può chiedere, a sua scelta, la riparazione o la sostituzione del bene, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

Si considera eccessivamente oneroso uno dei due predetti 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 di conformità;
- dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Le riparazioni o le sostituzioni, senza spese in entrambi i casi, devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene.

In via sussidiaria, il consumatore può chiedere, sempre a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto; tali ultimi rimedi, tuttavia, possono essere richiesti soltanto ove ricorra una delle seguenti situazioni:

- a) la riparazione e la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose;
- b) il venditore non abbia provveduto entro un termine congruo;
- c) la sostituzione o la riparazione abbiano arrecato notevoli inconvenienti allo stesso consumatore.

La nuova disposizione codicistica introdotta dal D.Lgs. n. 24/2002 precisa che un difetto di conformità di lieve entità, per il quale non sia stato

possibile o sia eccessivamente oneroso esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione, non dà diritto alla risoluzione del contratto.

4.4. DIRITTO DI REGRESSO - Articolo 1519-*quinquies* -

L'articolo dispone che “il venditore finale, quando è responsabile nei confronti del consumatore a causa di un difetto di conformità imputabile ad una azione od omissione del produttore, di un precedente venditore della medesima catena contrattuale distributiva o di qualsiasi altro intermediario, ha diritto di regresso, salvo patto contrario o rinuncia, nei confronti del soggetto o dei soggetti responsabili facenti parte della suddetta catena contrattuale distributiva”.

Ciò significa che il venditore che abbia soddisfatto la richiesta del consumatore (attraverso uno dei quattro rimedi previsti: riparazione; sostituzione; riduzione del prezzo; risoluzione del contratto) può agire in regresso nei confronti del responsabile entro 1 (uno) anno dalla effettuazione della prestazione.

Resta inteso che le parti possono nei loro accordi commerciali inserire una clausola con la quale il venditore rinuncia, eventualmente a fronte di un corrispettivo, ad esercitare il diritto di regresso.

4.5 TERMINI DI DECADENZA E PRESCRIZIONE - ONERE DELLA PROVA - Articolo 1519-*sexies* -

4.5.1 - Termini di decadenza e di prescrizione

Il venditore è responsabile, a norma dell'art. 1519 quater c.c., quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di 2 (due) anni dalla consegna del bene.

Il consumatore decade comunque dal diritto di azionare la garanzia se non denuncia il difetto entro 2 (due) mesi dalla sua scoperta.

La previsione di un termine di decadenza ha lo scopo di dare certezza ai rapporti tra le parti (es. se viene consegnato al consumatore un bene di un colore diverso da quello richiesto oppure danneggiato durante il trasporto, la scoperta del difetto è immediata o, per lo meno, contemporanea alla sua prima utilizzazione; è ragionevole, pertanto, che il consumatore non possa aspettare 1 (uno) anno per denunciare il difetto e chiedere il rimedio, ma debba farlo entro i 2 (due) mesi dalla scoperta).

L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive nel termine di 26 (ventisei) mesi dalla consegna del bene: occorre tuttavia precisare che il consumatore può contestare al venditore solo ed esclusivamente i difetti di conformità che si siano manifestati entro 24 (ventiquattro) mesi dalla consegna del prodotto acquistato.

Tuttavia in considerazione dei tempi che sono materialmente necessari al consumatore per far valere i suoi diritti (ad es. con una lettera di

contestazione) è previsto a suo favore un ulteriore termine di 2 (due) mesi che si aggiungono ai primi 24 (ventiquattro).

Il suddetto termine addizionale di 2 (due) mesi sarà nella pratica utilizzato essenzialmente nel caso di difetti di conformità accertati a ridosso della scadenza del 24° (ventiquattresimo) mese dalla data di acquisto/consegna del prodotto.

In mancanza della denuncia entro tale termine, il diritto si prescrive.

4.5.2 - Onere della prova

L'articolo prevede che “salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro 6 (sei) 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”.

L'onere della prova viene così distribuito:

a) per i difetti di conformità che si manifestano nei primi 6 (sei) mesi dalla consegna del bene, il consumatore non deve provare che il difetto esisteva “*in nuce*” al momento della consegna, in quanto tale circostanza è data per presunta.

Spetta, eventualmente, al venditore dimostrare il contrario, e cioè che il prodotto non era difettoso al momento della consegna e che il difetto è imputabile all'uso che ne è stato fatto dal consumatore.

b) per i difetti di conformità che si manifestano dopo i primi 6 (sei) mesi dalla consegna del bene, e cioè dal 7° (settimo) al 24° (ventiquattresimo) mese, il consumatore, per far valere i propri diritti, deve dimostrare, oltre al possesso di un valido documento di acquisto comprovante la permanenza della garanzia legale, anche:

- 1) che il bene presenta un difetto di conformità;
- 2) che tale difetto è stato denunciato nei tempi previsti (due mesi) e comunque entro i termini di prescrizione;
- 3) che il difetto denunciato è un difetto originario, ovvero che già esisteva al momento della consegna, pur essendosi manifestato successivamente.

4.6 - GARANZIA CONVENZIONALE (Articolo 1519–septies)

Oltre al regime di garanzia sopra delineato, è istituito a vantaggio del consumatore un regime aggiuntivo di “**garanzia convenzionale ulteriore**”, da intendersi come qualsiasi impegno di un venditore o di un produttore, assunto nei confronti del consumatore, senza costi supplementari per lo stesso, di riparare o intervenire altrimenti sul bene di consumo, sostituire, rimborsare il prezzo pagato, qualora esso non corrisponda alle condizioni enunciate nella dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità.

La garanzia convenzionale trova solitamente giustificazione in esigenze di concorrenza negoziale, di valore aggiunto del prodotto, di strategia commerciale; si affianca alla garanzia minima legale, non la sostituisce ma anzi può ampliarla e rafforzarla, e può avere una durata inferiore rispetto

alla garanzia legale (ad esempio un anno anziché ventiquattro mesi) o prevedere il solo rimedio della riparazione. In ogni caso, la garanzia convenzionale non priva il consumatore della tutela riconosciutagli dalla garanzia legale.

Nella prassi si trovano spesso, acclusi ai prodotti, “certificati” o “cartoline” con cui il produttore o altro soggetto che offre la garanzia si obbliga, per un certo periodo di tempo, a riparare i prodotti che presentano difetti di funzionamento a fronte della compilazione e della spedizione del modulo contenente gli estremi identificativi del contratto d’acquisto.

Le garanzie convenzionali devono essere chiare e comprensibili; messe a disposizione del consumatore per iscritto o su altro supporto “conservabile”; scritte in lingua italiana con caratteri non meno evidenti di quelli eventualmente adottati in altre lingue.

Il consumatore, quindi, rimane titolare dei diritti di garanzia previsti dagli articoli da 1519-bis a 1519-nonies e aggiunge i diritti previsti dalla garanzia convenzionale; potrà azionarli entrambi o scegliere tra i due quello che ritiene più conveniente.

Trattandosi di garanzie aggiuntive, il legislatore lascia al soggetto che le offre ampia libertà nel disciplinarne il contenuto, la durata, l’estensione e le modalità di attivazione ecc.

Tuttavia, il legislatore richiede che siano indicati almeno i seguenti elementi minimi:

- a) la specificazione che il consumatore è titolare dei diritti di cui agli artt. 1519-bis e seguenti, ovvero che la garanzia convenzionale lascia impregiudicata la validità e l’azionabilità della garanzia legale;
- b) l’indicazione in modo chiaro e comprensibile dell’oggetto della garanzia e gli elementi necessari per farla valere, compresi la durata e l’estensione territoriale della garanzia, nonché il nome o la ditta e il domicilio o la sede di chi la offre.

La violazione delle disposizioni minime sopra illustrate non comporta l’invalidità o l’inefficacia della garanzia, che produce comunque i suoi effetti per quanto indicato nella dichiarazione di garanzia.

In ogni caso la garanzia aggiuntiva deve essere gratuita, ovvero *senza costi* per il consumatore.

4.7 CARATTERE IMPERATIVO (Articolo 1519–octies)

Il primo comma dell’articolo in questione prevede che “è *nullo ogni patto, anteriore alla comunicazione al venditore del difetto di conformità, volto ad escludere o limitare, anche in modo indiretto, i diritti riconosciuti dal presente paragrafo*”.

Quindi, le disposizioni di cui agli artt. 1519-bis e seguenti possono essere derogate, anteriormente alla denuncia del difetto, solo se viene aumentato il livello di tutela del consumatore, ossia solo a suo vantaggio.

Nel prevedere la nullità dei patti volti ad escludere o limitare i diritti previsti dagli artt. 1519-bis e seguenti, la norma si riferisce direttamente agli accordi o alle dichiarazioni unilaterali (ad es. rinunce) concluse o comunicate prima della denuncia al venditore del difetto di conformità.

Gli accordi o le rinunce successivi alla denuncia del difetto di conformità al venditore, sono quindi valide. La nullità degli accordi precedenti alla denuncia può essere fatta valere solo dal consumatore o rilevata d'ufficio dal giudice.

Il secondo comma dell'articolo in questione riconosce alle parti, in caso di vendita di beni usati, la facoltà di limitare la responsabilità del venditore di cui all'art. 1519-sexies, primo comma, ad un periodo di tempo in ogni caso non inferiore ad un anno.

Tale unica deroga si giustifica per il fatto che, nella vendita di beni usati (o c.d. "di seconda mano"), il venditore non può garantire una piena conformità tra qualità promesse e bene acquistato usato.

Il terzo comma, infine, dispone la nullità di tutte le clausole contrattuali che applicano, al contratto di vendita di beni di consumo, la legislazione di un paese extracomunitario che priva il consumatore della protezione assicurategli dalle norme di cui agli artt. 1519-bis e seguenti.

Qualora dal confronto tra la legge scelta e quella potenzialmente applicabile in base al collegamento tra il contratto e uno Stato dell'Unione europea emerga che il consumatore, per effetto della scelta di legge, sia meno tutelato rispetto a quanto prevedono gli artt. 1519-bis e seguenti, la clausola che prevede la scelta della legge meno tutelante per il consumatore sarà dichiarata nulla e, come conseguenza, troveranno applicazione le norme di attuazione della Direttiva 99/44/CE dello Stato membro con il cui territorio, il contratto presenti uno "stretto legame" (luogo, quest'ultimo identificabile, ad es., con quello di "residenza abituale" del consumatore).

4.8 TUTELA IN BASE AD ALTRE DISPOSIZIONI (Articolo 1519-nonies)

L'esercizio dei diritti previsti dal decreto n. 24/2002 non esclude né limita i diritti che sono attribuiti al consumatore dalle altre norme vigenti nel nostro ordinamento giuridico.

A questo fine potranno quindi sempre trovare applicazione a favore del consumatore, oltre alle disposizioni del codice civile, anche le varie normative speciali emanate dal legislatore italiano in materia di diritti dei consumatori, anche in attuazione delle direttive comunitarie.

In particolare, troverà applicazione la disciplina dei "contratti del consumatore", contenuta nel capo XIV-bis del Titolo II del Libro IV del Codice civile (artt.1469-bis ss.), introdotto dal legislatore italiano in attuazione della Direttiva n. 93/13.

Tra le normative di maggiore interesse si applicano il D.Lgs. 15.1.1992 n. 50 ("contratti negoziati fuori dai locali commerciali"), il D.Lgs. 22.5.1999 n. 185 ("protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") ed il D.Lg. 9 aprile 2003 n.70 (sul commercio elettronico).

Le sopra citate leggi prevedono, oltre a determinati obblighi informativi a carico del contraente professionale, anche un peculiare strumento di tutela del consumatore, consistente nel diritto di recedere dal contratto. In tal caso, ma solo se sussistono i presupposti applicativi delle normative sopra richiamate (vendita fuori dai locali commerciali, vendita a distanza, commercio elettronico) il consumatore che abbia acquistato dei beni non conformi può scegliere se richiedere la sostituzione o la riparazione del bene, la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, usufruendo dei rimedi previsti dal D.Lgs. n. 24/2002, ovvero dichiarare di voler recedere dal contratto, liberandosi dal vincolo contrattuale e sottraendosi a qualsiasi contestazione da parte del venditore.

Troveranno inoltre applicazione anche le seguenti disposizioni:

- Legge 30.7.1998 n. 281 (“Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti”), il cui articolo 3, settimo comma, riconosce ai singoli consumatori la possibilità di esercitare azioni individuali nel caso in cui questi siano danneggiati a seguito di una violazione dei diritti garantiti dalla legge medesima;

- Legge 10.4.1991 n. 126, contenente norme per l’informazione del consumatore;

- D.Lgs. 25.1.1992 n. 74, in tema di pubblicità ingannevole, così come modificato dal D.Lgs. 25.2.2000 n. 67, che ha stabilito le condizioni della pubblicità comparativa;

- D.Lgs. 25.1.1992 n. 73, relativo ai prodotti che, avendo un aspetto diverso da quello che sono in realtà, compromettono la salute o la sicurezza dei consumatori;

- D.Lgs. 27.9.1991 n. 313, concernente la sicurezza dei giocattoli;

- D.Lgs. 31.3.1998 n. 114 - intitolato “Riforma della disciplina relativa al settore del commercio” - contenente varie disposizioni, fra cui quelle relative alla pubblicità dei prezzi, alle vendite straordinarie, alle vendite per corrispondenza, per televisione o in base ad altri sistemi di comunicazione;

- D.Lgs. 25.2.2000 n. 84, in materia di indicazione dei prezzi offerti al consumatore;

- D.Lgs. 21.5.2004 n. 172, in materia di sicurezza generale dei prodotti;

Infine sarà applicabile la normativa contenuta nel D.P.R. 24 maggio 1988 n. 224 (relativa alla responsabilità per danni cagionati dall’utilizzo di prodotti difettosi che ancorché non originariamente mirata alla tutela del consumatore, potrà dallo stesso, se ne ricorrono i presupposti, essere invocata.

PARTE SECONDA

CODICE DI AUTODISCIPLINA

Art. 1 I rimedi al difetto di conformità

Il consumatore ha diritto ad ottenere il ripristino della conformità del bene, scegliendo tra le seguenti due coppie di rimedi:

1) riparazione o sostituzione;

2) riduzione del prezzo o risoluzione del contratto.

Il consumatore non potrà esperire i rimedi della riduzione del prezzo o della risoluzione del contratto senza prima aver esperito, senza esito, i rimedi della riparazione o della sostituzione.

1.2 Riparazione o sostituzione

Per **riparazione** si intende il ripristino del bene di consumo per renderlo conforme al contratto di vendita.

La sostituzione in luogo della riparazione del prodotto (e viceversa) può sempre essere chiesta dal consumatore salvo che il rimedio prescelto non sia impossibile o troppo oneroso per il venditore rispetto all'altro. Il prodotto sarà sostituito con beni simili per qualità, estetica e funzionalità.

La determinazione del termine congruo e dell'inconveniente notevole va compiuta con riferimento al settore merceologico cui appartiene il bene nonché alle circostanze ed al periodo in cui i rimedi sono richiesti.

Nel caso in cui il venditore, anche tramite il CAT, provi che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro, il consumatore avrà automaticamente diritto al rimedio alternativo (se avesse chiesto la riparazione, che si rivela impossibile o eccessivamente onerosa, avrà diritto alla sostituzione, e viceversa).

E' possibile che i rimedi della riparazione/sostituzione siano richiesti ed accordati più di una volta.

In ogni caso occorre distinguere:

1) Se, **durante il periodo di vigenza della garanzia legale**, il consumatore esperisca il rimedio della riparazione, con sostituzione di un pezzo di ricambio, non comincia a decorrere un nuovo periodo di prescrizione biennale per la parte sostituita, ma continua a decorrere il termine relativo alla prima consegna del bene; la medesima disciplina si applicherà qualora venga sostituito l'intero bene. Pertanto, se l'intervento in garanzia prevede la sostituzione del bene, sul bene nuovo non decorre un autonomo periodo biennale di garanzia.

2) Se, **terminato il periodo di vigenza della garanzia legale**, il consumatore faccia effettuare una riparazione con sostituzione di un pezzo di ricambio, il pezzo sostituito sarà coperto dalla garanzia legale biennale a partire dal momento della consegna o dell'installazione.

Art.2 - Valutazione del difetto di conformità e della sussistenza della garanzia legale

2.1 I CAT sono incaricati dai produttori con i quali sono convenzionati e dai venditori di eseguire l'autonoma valutazione tecnica del difetto di conformità, in particolare di quello relativo ad una mancanza di funzionalità. I CAT esplicano la loro attività in conformità agli accordi

contrattuali intercorsi con i produttori e i venditori, nel rispetto della normativa di cui al D.Lgs. n. 24/2002.

I CAT hanno altresì il mandato di adottare i rimedi che riterranno opportuni e necessari per eliminare il difetto, addebitando i costi dell'intervento direttamente al produttore o al venditore, ove sia accertato che il difetto sia a questi imputabile.

Il suddetto mandato si intende rilasciato per un periodo minimo di 12 (dodici) mesi ed è fatto salvo per i produttori, d'intesa con i CAT, estendere unilateralmente fino a 24 (ventiquattro) mesi la durata del medesimo.

Di tale eventuale estensione i produttori daranno idonea informazione ai venditori e ai consumatori.

2.2 Il venditore che riceve la denuncia del difetto di conformità da parte del consumatore procede, per i beni che gli sono stati consegnati, all'accertamento della sussistenza dei presupposti per l'operatività della garanzia legale e verifica direttamente il difetto estetico, o la mancanza di una o alcune caratteristiche promesse e indicate nella descrizione del bene o nella scheda prodotto, o l'idoneità all'uso particolare cui il bene è destinato; in questi casi il venditore stesso provvede ad adottare e/o concorda con il consumatore il rimedio idoneo ed opportuno per i difetti o le mancanze riscontrate.

Al fine di verificare la sussistenza della garanzia legale, sia il venditore sia il CAT possono richiedere al consumatore la produzione dei seguenti documenti in alternativa tra loro, ma che devono comunque contenere una descrizione che consenta di identificare il bene acquistato e la data di acquisto:

- scontrino fiscale con descrizione della tipologia di prodotto;
- scontrino fiscale e altro documento di vendita indicante data e tipologia del prodotto;
- scontrino fiscale accompagnato dal certificato di garanzia convenzionale in cui viene identificata la tipologia del prodotto;
- altri documenti idonei a provare l'acquisto del bene e la data di acquisto, quali ad es. contratto di credito al consumo stipulato per il bene contestualmente all'acquisto.

2.3 Il venditore, ricevuta la denuncia del difetto di conformità, propone al consumatore la sottoscrizione di un modulo, che viene rilasciato contestualmente alla consegna del bene non conforme, con il quale si spiegano al consumatore i suoi diritti e si indica il CAT che sarà incaricato di verificare sia l'esistenza del difetto sia la sua imputabilità.

Considerato che la garanzia non opera nel caso di difetti di conformità non imputabili né al produttore né al venditore, ma causati esclusivamente da atti o fatti posti in essere dallo stesso consumatore (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si considerino le rotture, le infiltrazioni di acqua, le cadute, l'utilizzo difforme dalle istruzioni, ecc..), il venditore deve avvertire il consumatore che, in queste ipotesi, il ripristino della conformità sarà a sue spese.

Pertanto, nel modulo - che dovrà essere redatto indicativamente secondo lo schema allegato al presente codice *sub* lettera A - saranno previste due ipotesi ben distinte:

- 1) il CAT, ricevuto il bene dal venditore, verifica che il difetto del bene è imputabile al produttore o al venditore;
- 2) il CAT ricevuto il bene dal venditore, verifica che il difetto del bene non è imputabile né al produttore, né al venditore, ma è un difetto imputabile allo stesso consumatore; a tal fine, si intende convenzionalmente tale anche la necessità di manutenzione e/o sostituzione di parti soggette a normale usura o logorio non imputabili a difetto di conformità ex art. 1519-ter c.c.

Nella prima ipotesi, il CAT procede automaticamente al ripristino della conformità del bene, come disciplinato dal successivo art.4, addebitando le spese al produttore o al venditore, a seconda di chi sia responsabile del difetto.

Nella seconda ipotesi, il CAT procede al ripristino della conformità soltanto previo consenso del consumatore che può essere dato preventivamente, al momento della sottoscrizione del modulo ovvero successivamente dopo che gli è stato comunicato il preventivo di spesa.

Più precisamente, il modulo potrebbe contenere due alternative: a) il consumatore autorizza il CAT ad intervenire sul bene per ripristinarne la conformità a sue spese, fino ad massimo di costo X; b) il consumatore si riserva di autorizzare il CAT solo dopo aver verificato il preventivo di spesa comunicatogli direttamente dallo stesso o dal venditore.

Quanto ai costi sostenuti dal CAT per la verifica del difetto, entro i primi 6 mesi dalla consegna del bene, il consumatore non anticipa i costi di verifica del difetto di conformità.

Pertanto, se a seguito della verifica effettuata dal CAT, il consumatore decida di non far effettuare la riparazione, i *costi della verifica* saranno corrisposti al CAT direttamente dal consumatore, nel caso quest'ultimo provveda a ritirare il bene presso lo stesso CAT, ovvero corrisposti al CAT dal venditore, con diritto di rivalsa di quest'ultimo nei confronti del consumatore.

In ogni caso, il CAT potrà sempre restituire il bene al venditore anziché direttamente al consumatore.

Qualora invece, il consumatore decida di far eseguire la riparazione del bene al CAT medesimo, tutti i costi, quelli di verifica e quelli di riparazione verranno corrisposti dal consumatore direttamente al soggetto (sia esso CAT o venditore) che gli riconsegna il bene ripristinato.

Dal 7° (settimo) al 24° (ventiquattresimo) mese il venditore può chiedere al consumatore di anticipare le somme necessarie per i costi di verifica; dette somme saranno deducibili dal costo di riparazione se il difetto del bene è risultato imputabile al consumatore ovvero rimborsabili al consumatore, in caso di mancata imputabilità a quest'ultimo del difetto di conformità del bene.

Resta inteso che, l'autorizzazione alla verifica della sussistenza del difetto di conformità al CAT non implica la rinuncia da parte del consumatore ad ogni diritto che la legge gli garantisce nei confronti del venditore che continua ad essere l'unico e diretto responsabile nei confronti del consumatore.

2.4 Qualora il difetto di conformità riguardi beni non facilmente trasportabili dal consumatore al domicilio del venditore, quest'ultimo, previo consenso del consumatore, incarica il CAT di verificare la sussistenza della garanzia e di effettuare l'intervento presso il domicilio del consumatore (o in altro luogo da quest'ultimo indicato) ovvero di ritirare il bene dal domicilio del consumatore per procedere alla verifica e/o alla riparazione presso la sede o il laboratorio tecnico del CAT.

In questo caso, il venditore provvede ad informare adeguatamente il consumatore sugli ulteriori costi di trasferta e ritiro del bene, che rimangono a carico del consumatore se il CAT accerta la sussistenza di un difetto non imputabile al produttore o al venditore.

L'incaricato del CAT si reca al domicilio del consumatore e, nel caso di ritiro del bene, gli sottopone per la sottoscrizione il modulo di denuncia e consegna di cui al precedente punto 2.3.

2.5 Nel caso in cui il consumatore richieda direttamente al CAT un intervento per ripristinare la conformità del bene e quindi non denuncia al venditore, secondo le norme di legge, il difetto di conformità si realizzano le due seguenti situazioni:

a) il consumatore può richiedere al CAT di eseguire l'intervento in forza della garanzia convenzionale, qualora sia stata prestata e ne ricorrano i presupposti;

b) il consumatore può richiedere al CAT di eseguire l'intervento a sue spese instaurando quindi un autonomo rapporto giuridico con il CAT.

In entrambi questi due casi, il consumatore non rinuncia alla garanzia legale che può sempre attivare sussistendone i presupposti di legge.

Art. 3 – Ripartizione dei costi di riparazione

Il CAT procede alla verifica sul bene oggetto di contestazione da parte del consumatore, imputando la responsabilità del difetto di conformità, eventualmente accertato, al produttore, al venditore o al consumatore.

1) In caso di difetto imputabile al produttore durante la vigenza del mandato rilasciato al CAT come da precedente art. 2.1, sarà quest'ultimo a corrispondere al CAT tutte le spese per il ripristino della conformità del bene. La valutazione del difetto e la successiva riparazione possono avvenire sia presso il domicilio del consumatore (secondo modalità e tempi preventivamente concordati con lo stesso al momento della denuncia e della sottoscrizione del modulo di autorizzazione o in un momento successivo), sia presso la sede del CAT, senza alcun onere in capo al consumatore.

2) In caso di difetto imputabile al venditore, ovvero cagionato da una non corretta installazione del bene compresa nel contratto di vendita, sarà il venditore stesso a corrispondere al CAT tutte le spese per il ripristino della corretta funzionalità del bene.

3) In caso di difetto di conformità imputabile al consumatore, sarà lo stesso a corrispondere al soggetto cui abbia consegnato il bene (venditore o CAT), le spese di verifica e dell'eventuale riparazione, in conformità con quanto previsto al precedente punto 2.3.

3.1) Se la verifica avviene presso il domicilio del consumatore o comunque presso il CAT, che abbia già provveduto, su incarico del consumatore, a trasportare il bene presso la sua sede per verificare la sussistenza e l'imputabilità del difetto di conformità, il consumatore dovrà corrispondere altresì le spese di trasferta del tecnico a domicilio o di trasporto del bene.

3.2) Ove sia possibile la riparazione del bene e previo consenso del consumatore, il CAT procede al ripristino della conformità comunicando preventivamente al consumatore l'importo complessivo che dovrà sostenere e i tempi necessari per la riparazione del bene.

Art. 4 – Modalità di esecuzione della *riparazione o sostituzione del prodotto*

4.1 Il CAT o il venditore, dopo aver accertato la natura del difetto e la sua imputabilità a norma dei precedenti artt. 2 e 3, provvede, ciascuno secondo le proprie competenze, alla riparazione del prodotto o alla sua sostituzione, possibilmente tenendo in considerazione la scelta o le indicazioni del consumatore, in ogni caso fatto salvo, come nell' ipotesi del successivo paragrafo 4.2, il fatto che il rimedio scelto ed indicato sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all' altro .

4.2 Se la riparazione risulta oggettivamente impossibile o eccessivamente onerosa oppure se per l'esecuzione della stessa viene superato il "termine oggettivamente congruo", il CAT comunica al venditore che sarebbe opportuno procedere alla sostituzione del bene.

Ai fini della determinazione del termine "congruo" per la riparazione o la sostituzione del bene, le parti concordano che, tenuto conto della tipologia di prodotti esistenti nei settori di mercato interessati, tale termine può essere indicato in 15 giorni lavorativi, (ad eccezione dei periodi di festività), esclusi i tempi tecnici necessari per il servizio di ritiro e riconsegna al punto vendita.

A questo scopo ciascun produttore valuta la possibilità di predisporre un servizio di ritiro dal punto vendita e di riconsegna allo stesso, ma può autorizzare altra modalità di ritiro e riconsegna a sue spese.

Per i prodotti non facilmente trasportabili, per peso e volume, deve essere previsto il ritiro e la riconsegna al domicilio del consumatore, con addebito delle spese al produttore se il difetto di conformità risulti allo stesso imputabile.

4.3 In considerazione dei tempi necessari per procedere alla verifica del difetto di conformità e alla successiva riparazione o sostituzione del bene, il venditore e il produttore possono concedere al consumatore l'uso temporaneo in comodato di altro bene di consumo simile a quello acquistato.

4.4 Si presume che il bene presenti un difetto di conformità non eliminabile con la riparazione qualora per esso il CAT abbia già effettuato due interventi di riparazione, documentati dalle relative bolle di lavorazione sottoscritte dal consumatore, e gli venga richiesto di effettuare un ulteriore intervento nel termine di 8 mesi dal primo. In tal caso il CAT provvede a comunicare, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dall'ultima denuncia, i risultati della verifica al venditore. Questi concorda con il produttore e, successivamente, con il consumatore la sostituzione del bene.

Art. 5 - Rimedi: riduzione del prezzo e risoluzione del contratto

5.1 Il consumatore può richiedere la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, nelle ipotesi previste dall'art. 1519-*quater* c.c., settimo comma, ovvero quando:

- 1) la riparazione o la sostituzione non siano possibili o siano eccessivamente onerose;
- 2) la riparazione o la sostituzione non siano avvenute in tempi congrui;
- 3) la riparazione o la sostituzione abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

5.2 Al di fuori delle ipotesi sopra previste, le parti, di comune accordo, possono procedere ad una riduzione del prezzo anche nel caso di:

- difetti che non pregiudichino la funzionalità del bene (es. difetto estetico);
- difetti che pregiudichino in modo marginale la funzionalità del bene.

In tutti i casi in cui si intende procedere alla riduzione del prezzo il venditore, previo accordo con l'organizzazione commerciale del produttore o con il rispettivo CAT, può accordare al consumatore una riduzione del prezzo, tenendo conto del periodo di utilizzo del bene e del valore di mercato del prodotto al momento della denuncia del difetto di conformità.

5.3 In caso di risoluzione del contratto il venditore, sempre previo accordo con l'organizzazione commerciale del produttore o con il rispettivo CAT, è tenuto a rimborsare al consumatore il prezzo pagato, decurtato della somma corrispondente all'uso del bene e in base al suo valore di mercato al momento della denuncia del difetto di conformità.

Soddisfatta la richiesta del consumatore di cui ai precedenti punti 5.2 o 5.3 - documentata da ricevuta e quietanza sottoscritta dallo stesso - il venditore, allegando la documentazione comprovante la sussistenza del diritto del consumatore, esercita il proprio diritto di regresso possibilmente nei confronti del soggetto con cui ha avuto il diretto rapporto commerciale (precedente venditore della catena distributiva: produttore, grossista, o affiliante) emettendo relativa nota di addebito che viene autorizzata (con istruzioni, nel caso di risoluzione del contratto, per la riconsegna del bene al produttore senza spese per il venditore) e pagata entro i termini abituali concordati col fornitore, oppure con altro sistema equivalente di compensazione (es. nota di credito del fornitore) concordato con il fornitore stesso.

Art. 6 - Beni che necessitano di “installazione”; responsabilità del ripristino del difetto di conformità derivante da imperfetta installazione

Qualora nel contratto di vendita sia compresa anche l’installazione del bene, il venditore è responsabile per ogni difetto di conformità derivante dalla non corretta installazione (effettuata da lui direttamente o da terzi sotto la sua responsabilità).

In questo caso il CAT, procede alla riparazione addebitando al venditore tutte le spese per il ripristino della corretta funzionalità del bene.

Nel caso di beni che possono essere installati dal consumatore, si conviene che il produttore, in luogo del venditore come prevede l’art. 1519 ter comma 5, sia responsabile per ogni difetto di conformità derivante da una non corretta installazione effettuata dal consumatore, per carenza o insufficienza delle informazioni contenute nel libretto di istruzioni o su un documento equivalente allegato al prodotto fornito dal produttore stesso.

Posto infatti che i libretti di istruzione sono redatti dal produttore, i costi del ripristino della conformità del bene debbono essere imputabili al produttore. Qualora tali costi siano stati comunque sostenuti dal venditore, questi potrà agire in regresso nei confronti del produttore.

Al di fuori delle ipotesi sopra menzionate né il produttore né il venditore sono responsabili se il consumatore, a fronte di chiare e precise istruzioni per il montaggio, non installi correttamente il prodotto.

In questo caso sono a carico del consumatore i costi per l’eventuale ripristino della conformità del bene e gli eventuali danni causati dalla non corretta installazione.

Se il consumatore non si rivolge al venditore ma direttamente al CAT, troverà applicazione la disciplina del precedente 2.5 – parte seconda, lettera b).

Art. 7 - Onere della prova e termini

Per i difetti di conformità che si manifestano nei primi sei mesi dalla consegna del bene, il consumatore non deve provare che il prodotto era difettoso già al momento della consegna, in quanto tale circostanza è data per presunta.

Spetta al venditore dimostrare il contrario, e cioè che il prodotto non era difettoso al momento della consegna e che il difetto è imputabile all’uso fattone dal consumatore.

Per i difetti di conformità che si manifestano dopo sei mesi dalla consegna del bene, e cioè dal settimo al ventiquattresimo mese, il consumatore, per far valere i propri diritti, deve dimostrare, oltre al possesso di un valido documento di acquisto comprovante la sussistenza della garanzia legale, come previsto all’art. 2.2, anche:

- 1) che il bene presenta un difetto di conformità;
- 2) che tale difetto è stato denunciato nei tempi previsti (due mesi dalla scoperta) e comunque entro i termini di prescrizione;

3) che il difetto denunciato è un difetto originario, ovvero che già esisteva al momento della consegna, pur essendosi manifestato successivamente.

Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene.

Il consumatore deve denunciare al venditore il difetto di conformità entro il termine di due mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto, mentre l'azione diretta a far valere i difetti di conformità non dolosamente occultati dal venditore, si prescrive nel termine di ventisei mesi dalla consegna del bene.

Art. 8 Tentativo di conciliazione

In caso di controversie in tema di vendita di beni di consumo non conformi, quali l'imputabilità del difetto di conformità, le contestazioni circa il rimedio scelto o adottato, l'ammontare della riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, i singoli soggetti che sono coinvolti nel rapporto originato con la vendita del bene di consumo (consumatore, venditore, produttore, CAT) potranno ricorrere alla conciliazione presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura della provincia in cui risiede il consumatore quando lo stesso è parte del procedimento, mentre qualora questi non ne sia parte presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura della provincia in cui ha sede o residenza il soggetto istante.

Le parti firmatarie del presente accordo s'impegnano a promuovere l'adesione al tentativo di conciliazione, anche effettuato *on line*.

Si precisa che è attualmente attivo, presso la Camera Arbitrale di Milano, il sito www.risolvionline.it/.com