

GARANZIA LEGALE EUROPEA

Quali soggetti hanno diritto alla Garanzia Legale?

Il Codice del Consumo (artt. 128-135) prevede una Garanzia Legale di 24 mesi nelle vendite di beni di consumo tra rivenditori e consumatori, in altri casi a discrezione del produttore il contratto di garanzia convenzionale può offrire una copertura per tre o cinque anni, con eventuali estensioni.

Il venditore è responsabile nei confronti dei consumatori (le persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale) dei difetti di conformità per tutti i prodotti venduti nei suoi negozi e sul suo sito internet ufficiale.

La Garanzia Legale di 24 mesi non si applica ai prodotti acquistati con fattura e Partita IVA da professionisti e imprese.

Quanto dura la Garanzia Legale?

Il difetto di conformità che si manifesti entro 24 mesi dalla data di acquisto del bene deve 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 manifestino entro 6 mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data.

Cosa serve per denunciare il difetto del prodotto?

Per denunciare qualsiasi difetto del prodotto acquistato il consumatore deve esibire la prova d'acquisto. Occorre ricordarsi quindi di conservarlo come prova per almeno due anni.

Quali sono i diritti del consumatore?

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato entro i termini, il consumatore ha diritto:

- richiedere un intervento a domicilio da parte del Centro di Assistenza Tecnica del prodotto (C.A.T.), nella confezione del prodotto troverete il certificato di garanzia che riporta il numero del servizio clienti, chiamando a questo numero riceverete il nominativo del C.A.T. più vicino e il recapito telefonico per concordare un appuntamento.

La tempistica e le modalità operative dell'assistenza dipendono dal C.A.T. ed è determinata principalmente dalla tipologia del prodotto e dalla natura del difetto.

- in via primaria, si ha diritto alla riparazione o sostituzione del bene, il C.A.T. ha il diritto di escludere le soluzioni eccessivamente onerose rispetto alle soluzioni possibili.

- 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), si può richiedere una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.

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.

Le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta del consumatore.

Cosa farà il C.A.T.?

Il C.A.T. provvederà a:

- esaminare il prodotto per verificare se il problema sia di facile ed immediata risoluzione o se, al contrario, sussistano evidenti cause di esclusione della Garanzia Legale (ad es. scadenza del termine di copertura, presenza manifesta di danni accidentali o procurati dal consumatore);
- registrare il prodotto ed il Cliente ai fini della gestione del processo di assistenza;

Cosa accade qualora il C.A.T. non riscontri il difetto di conformità?

Se il difetto di conformità non fosse riscontrato, il venditore comunicherà il preventivo del CAT al Cliente, il quale potrà decidere se effettuare o meno la riparazione a proprie spese. In tal caso, restano a carico del Cliente le eventuali spese di trasporto e diagnosi del difetto richieste dal C.A.T.