

I maggiori e i più diffusi marchi offrono un'assistenza clienti completa e costante: **24 mesi di garanzia**

sull'elettrodomestico acquistato per tutti i difetti di conformità. Per usufruire della garanzia **è sufficiente presentare al tecnico**

che effettuerà l'intervento

**la fattura, lo scontrino fiscale o il documento di trasporto**

che il rivenditore ha emesso il giorno dell'acquisto.

### **Cosa ti assicura la garanzia legale**

- manodopera gratuita
- ricambi gratuiti
- trasporto gratuito del prodotto presso il centro assistenza (nel caso in cui non sia riparabile a domicilio)
  - sostituzione gratuita nel caso di prodotto irreparabile
  - entro i primi 6 mesi dall'acquisto dell'elettrodomestico, intervento in utenza del tecnico senza dover fornire alcuna prova della preesistenza del difetto di conformità alla data della consegna

Leggi le condizioni di garanzia rilasciate dal rivenditore e se hai ancora dei dubbi chiama il nostro **Servizio Clienti** per maggiori informazioni.

### **LA GARANZIA EUROPEA IN SINTESI**

La direttiva concerne la garanzia legale e le garanzie commerciali:

La **nozione di garanzia legale** riguarda la protezione giuridica dell'acquirente, in relazione alle anomalie dei beni acquistati. Questa protezione giuridica è resa obbligatoria dalla legge e non dipende dal contratto. La direttiva stabilisce il principio della conformità del bene al contratto.

La **nozione di garanzia commerciale** fa invece appello alla manifestazione di volontà di una persona, il garante, che si autoresponsabilizza per taluni difetti.

La direttiva non riprende la terminologia di garanzia "legale" e "commerciale". Quando viene utilizzato il termine "garanzia" ci si riferisce dunque esclusivamente alle garanzie commerciali, così definite: "qualsiasi impegno di un venditore o di un produttore nei confronti del consumatore, senza supplemento di costo, di rimborsare il prezzo pagato o di sostituire, riparare o avere altrimenti cura del bene se esso non corrisponde alle condizioni enunciate nella dichiarazione di garanzia o nella pubblicità che ad esso si riferisce".

Vengono considerati **beni di consumo** i beni mobili, tranne:

-

i beni venduti su pignoramento o diversamente dall'autorità giudiziaria;

-

l'acqua e il gas, allorché non sono confezionati in un volume delimitato o in quantità determinata;

-

l'elettricità.

Gli Stati membri possono escludere da questa definizione i beni di occasione venduti nelle aste pubbliche, allorché il consumatore ha la possibilità di partecipare personalmente alla vendita.

Per contro, la direttiva si applica ai contratti di fornitura di beni di consumo da fabbricare o da produrre.

### **Contratti di vendita**

I beni di consumo devono essere **conformi al contratto di vendita**.

I beni sono considerati conformi al contratto quando, nel momento della consegna al consumatore:

-

sono conformi alla descrizione che ne è stata fatta da parte del venditore e possiedono le qualità del bene che il venditore ha presentato sotto forma di campione o di modello al consumatore;

-

sono adatti agli impieghi ai quali servono di solito i beni dello stesso tipo;

-

sono adatti a qualsiasi impiego speciale voluto dal consumatore, che sia stato reso noto al venditore al momento della stipulazione del contratto e accettato dal venditore;

-

la qualità e le prestazioni sono soddisfacenti, tenuto conto della natura del bene, nonché delle dichiarazioni pubbliche rilasciate sul loro conto dal venditore, dal produttore o dal suo rappresentante.

Il venditore risponde al consumatore di qualsiasi **difetto di conformità** che esiste nel momento della consegna del bene e che si manifesta entro un termine di due anni a decorrere da tale momento, salvo quando, al momento della stipulazione del contratto, il consumatore conosceva o non poteva ragionevolmente ignorare tale difetto.

Il venditore non è responsabile dei difetti di conformità del bene rispetto alle dichiarazioni pubbliche fatte dal venditore, dal produttore o dal suo rappresentante quando:

-

dimostra che non conosceva e non era in grado di conoscere la dichiarazione;

-

dimostra che ha corretto la dichiarazione al momento della vendita;

-

dimostra che la decisione di acquistare non ha potuto essere influenzata dalla dichiarazione.

Il difetto di conformità risultante dalla cattiva installazione del bene, allorquando tale installazione faceva parte del contratto di vendita ed è stata effettuata dal venditore ovvero sotto la sua responsabilità, viene assimilato al difetto di conformità del bene stesso. La stessa cosa avviene quando il consumatore ha mal installato il bene, destinato ad essere installato dal consumatore, a causa di errate istruzioni di montaggio.

I difetti di conformità che si manifestano entro 6 mesi a partire dalla data alla quale il bene è stato consegnato al consumatore si presumono esistenti a tale data, salvo quando:

-

sia dimostrato il contrario;

-

tale presunzione sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità.

Quando un difetto di conformità è segnalato al venditore, il consumatore ha diritto di chiedere a questi:

-

la riparazione del bene, o la sua sostituzione, senza spese aggiuntive, entro un termine ragionevole e senza inconvenienti gravi per il consumatore;

-  
o un'adeguata riduzione del prezzo, o la risoluzione del contratto, se la riparazione e la sostituzione risultano impossibili o sproporzionate, ovvero se il venditore non ha posto in essere le modalità di risarcimento entro un termine ragionevole o senza inconvenienti gravi per il consumatore.

La risoluzione del contratto non è possibile in caso di **difetto di conformità minore**.

Quando la **responsabilità del venditore** finale è impegnata nei confronti del consumatore per un difetto di conformità che deriva da un atto o da un'omissione del produttore, di un venditore precedente nella stessa catena contrattuale o di qualsiasi altro intermediario, il venditore finale può rivalersi contro il responsabile.

### **Conformità della garanzia commerciale**

Ogni garanzia commerciale offerta dal venditore o dal produttore vincola giuridicamente questi ultimi secondo le modalità stabilite nel documento di garanzia e nella relativa pubblicità. La garanzia deve indicare che il consumatore gode inoltre dei diritti previsti dalla legge e indicare chiaramente che questi diritti non sono limitati dalla garanzia. La garanzia deve anche indicare in termini semplici e comprensibili qual è il suo contenuto e quali sono gli elementi necessari alla sua realizzazione, in particolare la durata e l'estensione territoriale della garanzia stessa e il nome e l'indirizzo del garante.

Su richiesta del consumatore, la garanzia dovrà essergli consegnata per iscritto o su altro supporto durevole. Lo Stato membro nel quale il bene di consumo viene commercializzato può imporre sul suo territorio che la garanzia figuri in una o più lingue ufficiali della Comunità.

La **non conformità della garanzia** commerciale alle disposizioni della direttiva non incide sulla sua validità e il consumatore può farla sempre valere.

### **Altre disposizioni di protezione del consumatore**

Il consumatore non è legato dalle **clausole contrattuali** o dagli accordi conclusi con il venditore che evitino o limitino, direttamente o indirettamente, i diritti previsti dalla direttiva.

Gli Stati membri possono adottare **disposizioni più rigorose**, compatibili con il Trattato, per garantire al consumatore un livello di protezione più elevato.

### **Contesto**

La presente direttiva è basata sul [libro verde](#) della Commissione del 1993 sulle garanzie per i beni di consumo e per i servizi dopo vendita.