

- > LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITA'
- > LA GARANZIA DEL PRODUTTORE
- > I SERVIZI AGGIUNTIVI DI PROTEZIONE ED ASSISTENZA A PAGAMENTO

## LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITA'

### Che cosa è la garanzia legale di conformità?

Il d.lgs. n. 205/2006 (Codice del Consumo) prevede (agli artt. 128-135) che il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi "difetto di conformità" esistente al momento della consegna del prodotto venduto. Tale garanzia, della durata di due anni, si applica alla vendita di "beni di consumo" ed in quanto prevista dalla legge è definita appunto "Garanzia Legale di conformità".

### Quali soggetti hanno diritto a fruire della Garanzia Legale di conformità?

La Garanzia Legale di conformità opera in favore dei consumatori, ossia delle persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale; non si applica ai prodotti acquistati con fattura e Partita IVA da professionisti ed imprese.

### Quale è la durata della Garanzia Legale di conformità?

La Garanzia Legale di conformità opera quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di **due anni (24 mesi)** dalla consegna del bene, che per gli acquisti effettuati presso i punti vendita coincide con la data di emissione dello scontrino d'acquisto. Il difetto di conformità che si manifesti entro tale periodo deve essere denunciato dal consumatore **entro 2 mesi dalla data della scoperta** dello stesso. 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.

### Quali sono i soggetti che devono prestare la Garanzia Legale di conformità?

La Garanzia Legale di conformità grava sul **venditore**: la società titolare del punto vendita Expert presso il quale è avvenuta la vendita è dunque responsabile nei confronti dei consumatori per i difetti di conformità per tutti i beni di consumo venduti nel proprio negozio.

### Cosa si intende per "difetto di conformità"?

Per difetto di conformità si intende un guasto e/o un malfunzionamento esistente al momento dell'acquisto che si manifesta successivamente all'acquisto stesso, a condizione che il prodotto sia stato utilizzato in modo corretto secondo la normale diligenza, nel rispetto della sua destinazione d'uso e delle istruzioni fornite dal produttore.

Dall'art. 129 del Codice del Consumo si desume che il difetto di conformità sussiste quando il prodotto:

- non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- non è conforme alla descrizione fatta dal venditore e non possiede le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
- non presenta la qualità e le prestazioni abituali 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 dei beni fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura;
- non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato anche per fatti concludenti.

## **Quali sono i rimedi a disposizione del consumatore nel caso di difetto di conformità del prodotto acquistato?**

*In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione, ovvero – in subordine – ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto.*

*In particolare, il consumatore può chiedere, a sua scelta, al venditore di riparare il bene o di sostituirlo, senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.*

*Si considera eccessivamente oneroso uno dei due rimedi se impone al venditore spese irragionevoli in confronto all'altro, tenendo conto: a) del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità; b) dell'entità del difetto di conformità; c) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.*

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

*Il consumatore può richiedere, a sua scelta, la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto ove ricorra una delle seguenti situazioni: a) la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose; b) il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro un termine congruo; c) la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.*

## **Cosa deve fare il consumatore per denunciare il difetto di conformità e provare l'acquisto?**

*Per denunciare al venditore qualsiasi difetto del prodotto acquistato e far valere la Garanzia Legale di conformità, il consumatore può recarsi direttamente presso il punto vendita dove ha effettuato l'acquisto.*

*Nel caso in cui il prodotto di cui il cliente lamenta un difetto di conformità sia difficilmente trasportabile, in quanto voluminoso o pesante (ad es., lavatrici, lavastoviglie) il cliente potrà contattare il punto vendita o la società cui esso è riconducibile (tramite telefono o, laddove sia previsto, posta elettronica) e richiedere l'attivazione dell'assistenza.*

*In ogni caso il consumatore dovrà esibire lo scontrino emesso dal punto vendita che costituisce prova d'acquisto ed attesta la data dello stesso. Lo scontrino deve quindi essere conservato per almeno due anni.*

## **Cosa farà il punto vendita Expert a seguito di una denuncia di difetto di conformità da parte del consumatore?**

*Nel caso il consumatore denunci un difetto di conformità del prodotto acquistato, il punto vendita Expert si impegna a:*

- *esaminare il prodotto per verificare se il problema sia di facile ed immediata risoluzione o se sussistano evidenti cause di esclusione della Garanzia Legale di conformità (ad es., è scaduto il termine per farla valere);*
- *prendere in carico il prodotto, registrando i dati del cliente ai fini della gestione della procedura di assistenza e consegnargli un apposito modulo con i riferimenti che permettono di monitorare lo stato della pratica;*
- *inviare il prodotto presso un Centro Assistenza Tecnico Autorizzato (CAT) o altro operatore che fornisce servizi di assistenza tecnica, il quale verificherà la sussistenza del difetto di conformità e procederà in caso affermativo alle riparazioni necessarie;*
- *nel caso in cui il prodotto di cui il cliente lamenta un difetto di conformità sia difficilmente trasportabile, in quanto voluminoso o pesante (ad es., lavatrici, lavastoviglie), il punto vendita – dovutamente contattato dal cliente - richiederà l'attivazione dell'assistenza tecnica a domicilio, e/o fornirà al cliente i dettagli di contatto degli operatori preposti;*
- *qualora la riparazione sia impossibile o eccessivamente onerosa, oppure non possa avvenire entro un*

*congruo termine, il punto vendita si impegna a sostituire il prodotto;*

*• informare, su richiesta, il consumatore circa lo stato di avanzamento della sua richiesta d'assistenza e del fatto che il prodotto è disponibile presso il punto vendita per la riconsegna.*

*Qualora il difetto di conformità sia riscontrato e rientri nell'ambito di applicazione della Garanzia legale di conformità, la riparazione o sostituzione avverranno entro un congruo termine, e comunque entro il termine massimo di 90 giorni dal ricevimento della richiesta di assistenza.*

*IMPORTANTE: il termine di 90 giorni sopra indicato individua uno standard minimo di qualità che i punti vendita Expert si impegnano a rispettare al fine di garantire un servizio di assistenza post vendita omogeneo.*

**Termini più brevi possono essere individuati dai singoli rivenditori che fanno parte di Expert, nell'ambito delle loro prerogative imprenditoriali. Ti invitiamo pertanto a consultare il materiale informativo messo eventualmente a disposizione da tali società, presso i relativi punti vendita e sui relativi siti internet.**

### **Cosa accade in caso il difetto o guasto sia attribuibile al consumatore?**

*Se il CAT dovesse riscontrare che il difetto lamentato dal consumatore non costituisce un "difetto di conformità" coperto dalla Garanzia Legale di conformità, (ad es., in caso di danni o guasti causati da interventi sul prodotto effettuati dal consumatore o per suo conto con dolo o colpa grave, oppure in caso di colpevole inosservanza delle istruzioni fornite dalla casa produttrice per l'utilizzo, la manutenzione e la conservazione del prodotto), il punto vendita Expert comunicherà al cliente l'inapplicabilità della Garanzia Legale di conformità ed il preventivo emesso dal CAT per la riparazione (che potrebbe essere indicativo).*

*Il cliente potrà a questo punto decidere se effettuare o meno la riparazione a proprie spese, comprese le eventuali spese di trasporto e diagnosi del difetto richieste dal CAT.*

### **A chi si può rivolgere il cliente per sapere se il prodotto è pronto per il ritiro o per ogni eventuale chiarimento?**

*Per conoscere lo stato della riparazione il consumatore potrà sempre contattare il punto vendita e/o la società appartenente ad Expert e titolare dello stesso, che gli fornirà tutte le informazioni necessarie.*

*Più in generale, ed a prescindere dall'attivazione di una specifica procedura di assistenza, il cliente può sempre rivolgersi al personale dei punti vendita per ottenere maggiori informazioni in tema di Garanzia Legale di conformità e consultare il materiale informativo messo a disposizione nei punti vendita.*

### **Segnalazioni e reclami on-line in materia di Garanzia Legale di conformità.**

*Expert ha attivato sul proprio sito internet [www.expert-italia.it](http://www.expert-italia.it) un sistema on-line, con indirizzo di posta elettronica dedicato ([reclami@expert-italia.it](mailto:reclami@expert-italia.it)), che permette di inoltrare eventuali reclami e/o segnalazioni che riguardano la prestazione della Garanzia Legale di conformità.*

*Tale sistema può essere utilizzato qualora il Cliente si sia già rivolto presso il punto vendita in cui ha effettuato l'acquisto per denunciare un difetto di conformità, ma non sia soddisfatto della gestione della relativa procedura di assistenza.*

*I reclami e/o le segnalazioni inoltrate dai clienti consentiranno ad Expert di verificare il rispetto degli impegni enunciati nella presente Nota informativa, di monitorare in modo sistematico le problematiche di maggiore interesse e diffusione legate alla fruizione della Garanzia Legale di conformità sui prodotti venduti e, se del caso, di intervenire tempestivamente sul singolo punto vendita interessato dalla segnalazione/reclamo e sulla società che lo gestisce, al fine di correggere eventuali anomalie.*

## LA GARANZIA DEL PRODUTTORE

*I prodotti in vendita nei punti vendita Expert sono inoltre coperti, generalmente, dalla “garanzia convenzionale” fornita dalla casa produttrice del bene di consumo. Tale garanzia si aggiunge, ma non si sostituisce, alla Garanzia Legale di conformità che comunque spetta al cliente in virtù delle disposizioni di legge.*

*Durata, estensione territoriale e modalità per far valere tale garanzia sono riportate nell'apposita documentazione fornita dal produttore stesso e presente nella confezione d'acquisto.*

*Qualora ne ravvisi la convenienza, il cliente può decidere di far valere la garanzia convenzionale del produttore contattando e/o portando direttamente il prodotto al (o contattando il) CAT di riferimento del produttore stesso.*

## I SERVIZI AGGIUNTIVI DI PROTEZIONE ed ASSISTENZA A PAGAMENTO

*I punti vendita della rete Expert mettono a disposizione dei propri clienti la possibilità di tutelare e proteggere ulteriormente i propri acquisti mediante servizi aggiuntivi a pagamento che prolungano temporalmente e/o ampliano il servizio di assistenza post-vendita.*

*I servizi aggiuntivi di protezione ed assistenza a pagamento non sostituiscono né limitano la Garanzia Legale di conformità, della quale il consumatore – ricorrendo le condizioni previste dalla legge – può sempre avvalersi.*

*Gli addetti alla vendita dei negozi Expert sono sempre a disposizione dei clienti per fornire maggiori dettagli sulle caratteristiche dei servizi di protezione aggiuntiva offerti.*

*I contenuti di questa Nota sono pubblicati a solo scopo informativo. Essi non intendono dunque sostituire i testi normativi in esso citati o riprodotti, che vanno acquisiti presso le loro fonti ufficiali e dirette, né costituiscono in alcun modo prestazione di servizi di consulenza legale. Expert Italia ti invita a consultare il testo integrale del d.lgs. n. 205/2006 (Codice del consumo), così come successivamente modificato ed integrato, per conoscere più dettagliatamente i tuoi diritti.*