

Difetti coperti per 24 mesi

La mancata conformità fa scattare la riparazione o la sostituzione

I blog parlano spesso di garanzia sui telefonini in un miscuglio di verità e leggende metropolitane. Mauro Vergani di Adiconsum parla di un passaggio culturale non compiuto, tanto che presso il ministero per lo Sviluppo economico si stanno approntando delle linee guida che dovrebbero essere pronte prima dell'estate proprio per fare un po' di chiarezza. Nell'attesa, cerchiamo di fare il punto almeno sugli aspetti più importanti. Cominciamo dal distinguere tra garanzia legale o di conformità e garanzia convenzionale o commerciale.

La garanzia legale

Per quanto riguarda i beni di consumo, e il cellulare è fra questi, la prima è regolamentata dal Codice del consumo. Chi ha venduto è obbligato a fornire al consumatore una garanzia di 24 mesi dalla data di consegna sui difetti di conformità del prodotto (guasti, ma anche difetti come colore diverso da quello pattuito o difformità rispetto alla descrizione). Il consumatore ha 60 giorni da quando rileva un difetto di conformità per denunciarlo al venditore (e solo a lui) e ha diritto alla riparazione, alla sostituzione, alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto di compravendita.

Almeno per ora, perché, come ci ha anticipato Maurizio Iorio, avvocato di Milano e presidente di Andec, associazione in cui si riconoscono importatori e produttori di elettronica civile, in Europa si sta discutendo una revisione della garanzia legale. Una delle proposte è che il consumatore possa azionarla direttamente nei confronti del produttore.

La scelta tra riparazione e sostituzione viene concordata con il rivenditore in relazione all'entità del difetto, alle caratteristiche dei vizi e alle problematiche che porrebbe l'altro rimedio. Se, però, il telefonino viene riparato più volte senza che il problema sia risolto, il consumatore può chiedere la riduzione di prezzo o la risoluzione del contratto. Tutti i difetti denunciati dal consumatore entro i sei mesi dall'acquisto si presumono preesistenti a meno di casi macroscopici (acqua di mare all'interno, scocca visibilmente schiacciata).

Obiettivo della garanzia legale è tutelare il privato cittadino visto come parte debole nel contratto di compravendita. Pertanto, non vale per acquisti fatti da aziende e neppure da partite Iva.

La garanzia commerciale

Anch'essa è contemplata dal Codice del consumo. Impegna il produttore o il distributore che la dà a riconoscere al consumatore quanto indicato nelle clausole, che devono tutte essere illustrate prima della vendita e consegnate scritte in lingua italiana. In genere prevede la sola riparazione del prodotto, ha una durata che dipende dalla discrezione di chi la concede, può riferirsi al prodotto nella sua interezza o escluderne alcune parti.

PAGINA A CURA DI **Marilena Del Fatti**

1

L'acquisto online dai siti esteri

La garanzia legale si applica anche agli acquisti on line a patto che il venditore risieda nella Ue, ma occorre tener conto delle differenze tra gli ordinamenti adottati dai Paesi membri. Nella pratica l'attivazione della garanzia legale potrebbe essere complicata dalla lingua del venditore e dal dover inviare il telefonino all'estero per la riparazione. In caso di

contenzioso, la causa si svolge nel Paese del venditore. Difficoltà ben note ai molti che, come segnala Gianluca di Ascenzo del Codacons, si sono fatti tentare dal minor prezzo dei telefonini offerti con garanzia europea. In questo caso l'importatore italiano non ha alcun obbligo e che per la riparazione il rivenditore deve attenersi al suo contratto di fornitura.

2

Quanto dura la garanzia legale

La denuncia del difetto deve avvenire entro i 24 mesi. Caso unico in Europa, il legislatore italiano ha, però, previsto che quando viene fatta nell'ultimo tempo utile, il consumatore ha altri 60 giorni per far valere i propri diritti. Un falso generato, forse, dall'equivoco con la garanzia commerciale vuole che la garanzia legale sulle batterie e sugli

accessori sia, rispettivamente, di sei mesi e di un anno. Ai fini della garanzia legale questi sono prodotti di consumo come gli altri. Per Vergani di Adiconsum questa ipotesi può attuarsi solo se il produttore dichiara che tale è la durata della batteria o dell'accessorio. In questo caso l'informazione deve obbligatoriamente essere fornita al consumatore prima dell'acquisto.

3

Contributo spese sì, anzi no

Nella garanzia legale le spese di spedizione sono sempre interamente a carico di chi vende. Nel caso in cui il rivenditore si dimostrasse irremovibile, al consumatore non resta che rivolgersi ad un'associazione dei consumatori per veder riconosciuto il proprio diritto. La legge non prevede deroghe a questo principio generale. Se per qualsiasi motivo, il consumatore esige che la

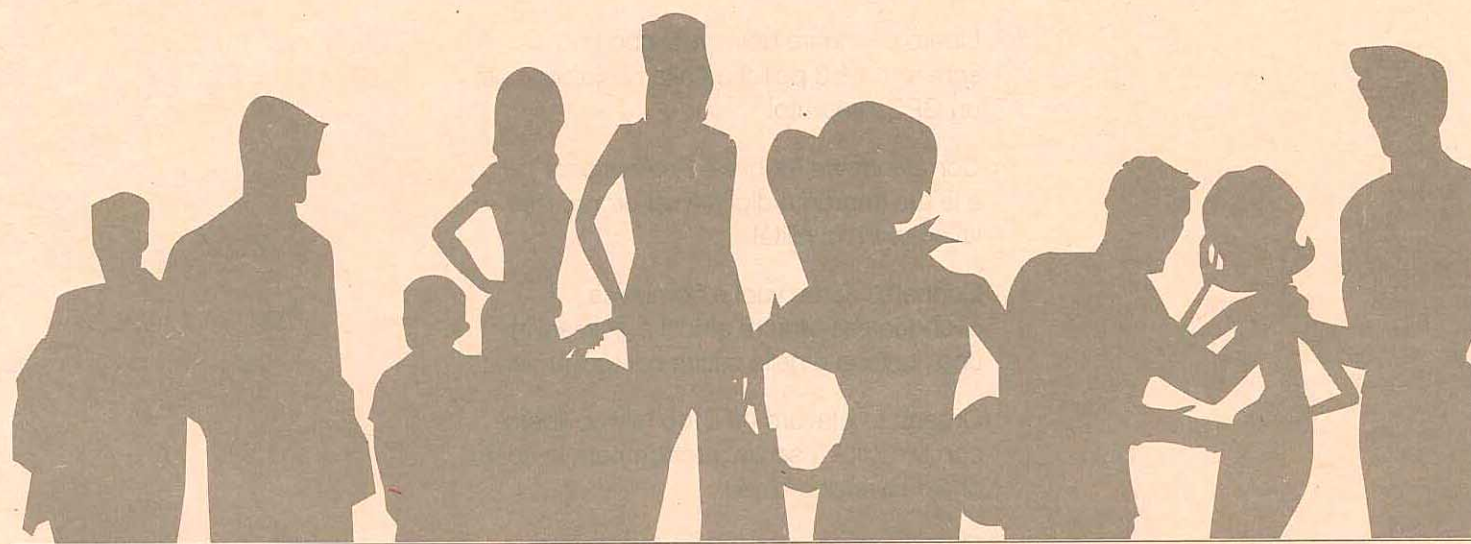
riparazione del cellulare venga effettuata presso il proprio domicilio e non presso il Centro di assistenza, è tenuto a pagare solo il costo per l'uscita del tecnico. Questo perché il cellulare non è un bene ingombrante e la legge parla solo di diritto all'assistenza gratuita senza specificare che debba essere erogata anche a casa del consumatore.

4

I tempi di riparazione

I tempi prolungati per riavere il telefonino riparato sono all'origine della maggior parte delle segnalazioni ricevute da Codacons e Adiconsum. Il Codice del consumo si limita a dire che devono essere "congrui" e che, una volta superato questo limite, il consumatore ha diritto a chiedere la risoluzione del contratto. La difficoltà sta nel capire cosa si deve intendere per "tempo congruo"

specie quando si tratta di un oggetto a vita breve come il cellulare. Sull'argomento l'avvocato Iorio ricorda che il Codice di Autodisciplina siglato da Andec, Anie, Ancra, Camera di Commercio di Milano e varie sigle di associazioni dei consumatori già nel 2002 lo fissa in 15 giorni. Al ministero per lo Sviluppo economico sarebbero orientati verso i 30 giorni.



Un taglio alle liste d'attesa

L'estensione può coprire furti e danni accidentali

Lo smart phone è un insostituibile strumento di lavoro e il fedele custode di dati ed informazioni riservatissime. Niente di strano, quindi, se molti businessman non vogliono sentir parlare di riparazioni e tempi di attesa.

A correre in loro soccorso stanno pensando le società che offrono servizi di estensione della garanzia, ossia un servizio a pagamento offerto dal produttore stesso o da terzi che prolunga per un tempo determinato in toto o in parte la garanzia convenzionale. Tra le altre

società c'è il provider assicurativo nordamericano Assurant Solutions, da poco approdato in Italia. Il Responsabile sviluppo business per l'Italia, Gian Luca Gallo sta pensando a una formula da proporre agli operatori telefonici in cui l'estensione della garanzia

viene abbinata alla protezione contro i danni accidentali e il furto. L'idea è di adattare al mercato italiano il pacchetto che Assurant Solutions sta da tempo proponendo con successo sul mercato statunitense in partnership con l'operatore Sprint. Costi e caratteristiche di servizio vengono scalati in base al valore del telefono e al canone pagato.