

Garanzia di conformità¹

Antonietta Agostinelli

L'analisi della garanzia di conformità, vista attraverso le segnalazioni pervenute ad Altroconsumo, nel corso del progetto "Rendiamoci Conto", ci fornisce il materiale e l'opportunità per denunciare lo scarso livello di attuazione e di conoscenza di una delle norme più "consumeristiche" che il nostro paese abbia mai conosciuto: la garanzia di conformità sui beni di consumo.²

Perché in pochi conoscono la verità

L'instaurarsi di pratiche commerciali corrette è tanto più difficile quanto meno i consumatori sono consapevoli dei loro diritti.

Nel febbraio del 2002, l'entrata in vigore della normativa ha disegnato un modello di tutela globale a favore dei consumatori fino a quel momento impensabile: il prodotto consegnato al consumatore deve essere "conforme alla promessa", in altri termini, deve possedere tutte le caratteristiche promesse dal venditore. Il potenziale innovativo di una tale disposizione è rivoluzionario, perché il parametro sul quale si misura la prestazione del venditore è ineludibile, dal momento che, in un prodotto, la conformità è presente o assente, senza vie di mezzo.

E se è assente, il consumatore può pretendere che il prodotto sia sostituito o riparato. A sua scelta.

Da quel momento, il consumatore non si sarebbe più dovuto accontentare di un prodotto funzionante, ma avrebbe potuto pretendere un bene con tutte le caratteristiche che gli erano state promesse, senza possibilità di equivoci. Tutto bene, dunque? Non del tutto. Alcune ambiguità della legge, unitamente a una certa immaturità delle strutture commerciali, hanno reso friabile il terreno su cui la garanzia è stata posata, tanto che, a distanza di quasi otto anni dalla sua entrata in vigore, continuiamo a constatare un'applicazione parziale e problematica della norma. Le consuetudini che si sono affermate in questo lasso di tempo in ambito commerciale rivelano, nei fatti, una resistenza degli operatori del settore ad applicare le regole. Dal nostro studio la conferma del costante disagio sperimentato dal consumatore che deve sopportare rifiuti della prestazione, interventi in garanzia inefficaci o eccessivamente lunghi e, genesi di tutti i problemi, la scarsa trasparenza.

¹ L'articolo è parte del progetto "Rendiamoci Conto", co-finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico.

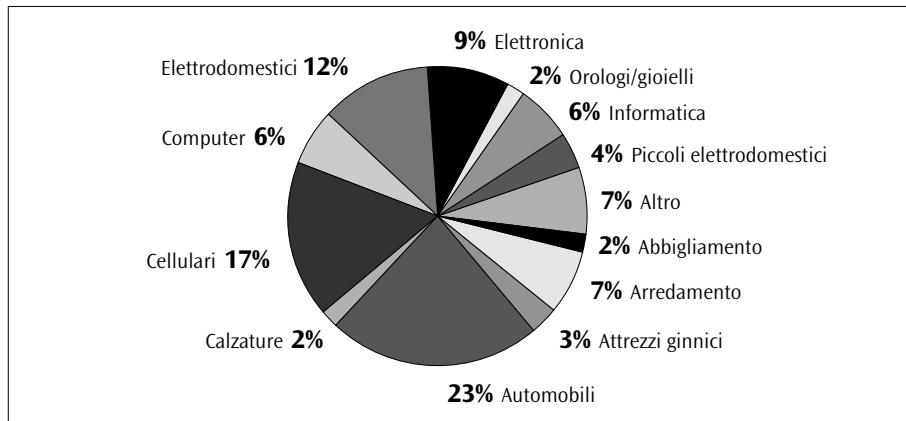
² D.Lgs. n. 24 del 2 febbraio 2002, che ha recepito la Direttiva 99/44 su "Taluni aspetti della vendita e delle

garanzie sui beni di consumo", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 57 dell'8 marzo 2002 – supplemento ordinario n. 40 - e ripresa dal Titolo III capo I del C.d.C., D.Lgs. 206 del 6 settembre 2005 agli artt. 128-132.

Lo studio

Lo studio prende in esame 685 casi segnalati all'Associazione Altroconsumo nel periodo dal 15 febbraio al 30 giugno 2009. I dati raccolti sono stati organizzati per categoria di prodotto (Fig. 1).

Fig. 1 – Garanzia di conformità: segnalazioni per categorie di prodotto



Fonte: Altroconsumo.

Fase preliminare

Riluttanza

Le maggiori difficoltà incontrate dai consumatori nei primi contatti con il venditore sono causate dalla riluttanza dimostrata dai professionisti nell'applicare la norma. La voce riluttanza rappresenta circa il 19% delle problematiche segnalate e indica quel comportamento di latente opposizione messo in atto dal venditore per negare la prestazione in garanzia o renderne più difficoltosa l'attuazione.

Tra i comportamenti resistenti è frequente il tentativo di fuorviare le richieste del consumatore prospettando soluzioni "alternative" rispetto alla legge, o fornendo informazioni inesatte sul contenuto della garanzia di conformità. Durante questi scambi preliminari, le contrarietà in cui s'imbattono i consumatori sono soprattutto comunicative. Non possiamo sapere quanto le dichiarazioni erronee siano frutto di disinformazione da parte dei venditori e del personale addetto alle vendite e quanto, invece, siano consapevoli tentativi di eludere la legge. Di fatto è possibile individuare quattro comportamenti tipici e ricorrenti (Fig. 2):

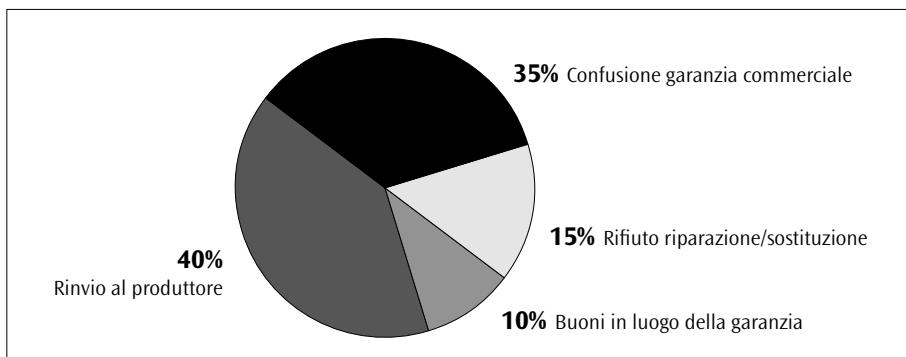
- il 35% circa dei venditori confonde e combina il contenuto della garanzia di conformità con le condizioni di garanzia commerciale;

- il 15% sostiene che non sono previsti sostituzione del prodotto o rimborso del valore;
- il 10% offre buoni spesa, in luogo della sostituzione/riparazione previste dalla norma;
- il 40% circa rinvia il consumatore al produttore.

L'effetto di queste affermazioni sui clienti è solo una lieve resistenza, i consumatori più che dissenzienti appaiono confusi. Di fatto, i nostri dati ci mostrano che l'incertezza e la confusione degli acquirenti è speculare e, in parte conseguente, alla condotta resistente del venditore.

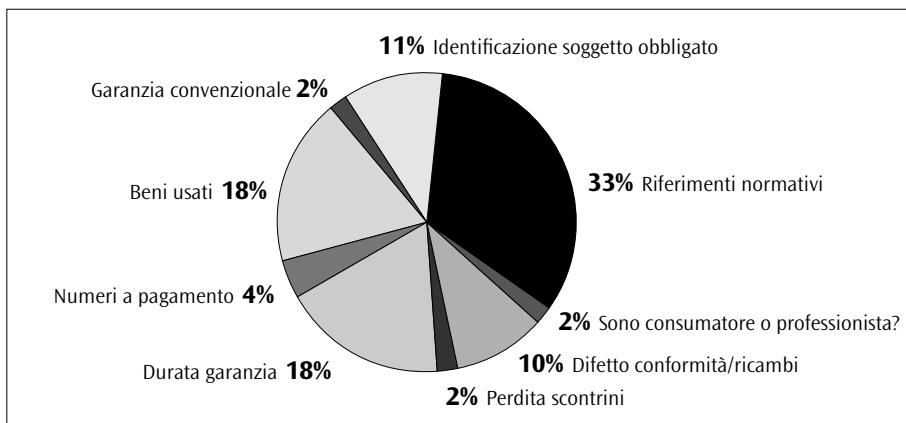
Questo disagio emerge con il 36% di richieste di chiarimenti sul contenuto della norma provenienti da consumatori che hanno avuto un confronto negativo con il venditore (Fig. 3).

Fig. 2 – Riluttanza dei venditori a concedere la garanzia



Fonte: Altroconsumo.

Fig. 3 – Disinformazione: dubbi dei consumatori



Fonte: Altroconsumo.

Disinformazione

Nonostante la maggior parte dei consumatori dichiari di conoscere i propri diritti in materia di rimedi che possono essere richiesti in garanzia,³ il nostro studio dimostra che le cose stanno diversamente. I legali che hanno ricevuto le chiamate dei consumatori hanno dovuto spesso specificare quali fossero i margini in cui il diritto al ripristino della conformità si inserisce.

Il 18% circa delle richieste di chiarimento riguarda i tempi di validità della garanzia, in particolar modo per accessori e ricambi. È interessante notare, a questo proposito, come circa due terzi di coloro che s'informano sulla durata della garanzia abbiano come riferimento la durata indicata dal produttore. L'11% non sa a chi deve rivolgersi o ha dubbi riguardo la sussistenza della garanzia sui beni usati, poiché il professionista rifiuta di applicare la legge su questi prodotti. Il 10% ha una discussione con il venditore su cosa sia un difetto di conformità e sul fatto che il difetto lamentato rientri, o meno, tra quelli per i quali è possibile ottenere la garanzia.

Solo l'1% del campione si interroga sulla propria posizione giuridica, non sapendo se qualificarsi come consumatore o professionista. La domanda, che potrebbe apparire capziosa, in realtà non lo è, se si riflette sul fatto che la garanzia di conformità può essere fatta valere solo dal consumatore, cioè da un privato, che acquista da un professionista un bene di consumo.

Come si è anticipato, le richieste di chiarimenti spesso fanno seguito alla pretesa del professionista di derogare alle condizioni di garanzia, proponendo al cliente soluzioni alternative.

In questi casi, il consumatore vuole controbattere, ma non essendo sicuro delle proprie conoscenze chiede all'associazione di consumatori riferimenti normativi certi a cui appellarsi. La voce "richiesta di riferimenti normativi" occupa, da sola, un terzo delle perplessità espresse dai consumatori e indica che le parti hanno raggiunto l'apice della divergenza. Questa voce rappresenta il momento preciso in cui svanisce ogni possibilità di accordo con il venditore e il cliente si prepara al conflitto diretto facendo valere la legge.

Vi sono, infine, alcune richieste, residuali per l'esiguità delle segnalazioni, che, tuttavia, ci sono utili per descrivere aspetti problematici inerenti alla difficoltà di comprendere a quali condizioni sono offerte le prestazioni in garanzia.

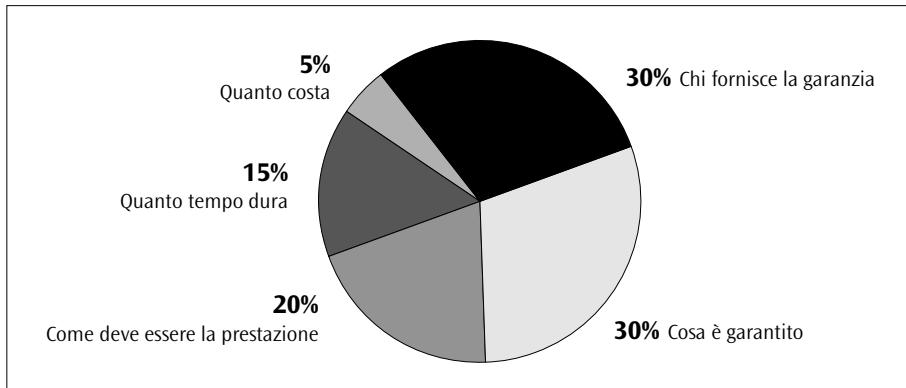
Nonostante la legge preveda che la garanzia debba essere prestata senza esborso per il consumatore, solo il 4% chiede se sia corretto, da parte del venditore, utilizzare numeri telefonici a pagamento per l'assistenza in garanzia. Nonostante la continua sovrapposizione operata dal venditore tra garanzia del produttore e garanzia di conformità, solo il 2% dei casi presi in analisi riguarda quesiti sulla garanzia stipulata con l'azienda produttrice.

³ Soldi&Diritti n. 95, luglio 2007, *Studio europeo sulla consapevolezza dei diritti. Per quanto riguarda l'Italia, emerge che l'80% circa dei consumatori afferma di conoscere i propri diritti in materia di garanzia, tuttavia soltanto il 38% delle persone intervistate sa che la durata della garanzia legale è di due anni e ben il 32% sostiene, invece, che la durata dipende dal tipo di prodotto. Ancora peggio, il 72% non avrebbe nulla*

da obiettare di fronte al venditore che rifiuta di occuparsi di un elettrodomestico rotto, sostenendo che occorre rivolgersi al centro riparazioni. Il 20% pensa di dover pagare almeno l'uscita a chi si occupa di fare la riparazione in garanzia. Il 28% pensa che i beni usati non siano coperti da garanzia. Il 40% circa non sa che i beni acquistati online sono coperti dalle stesse garanzie che tutelano gli acquisti tradizionali.

In conclusione, volendo schematizzare i contenuti delle indicazioni provenienti dai venditori e delle perplessità espresse dai clienti, rileviamo che gli errori informativi toccano cinque aspetti sostanziali del contratto: il soggetto tenuto a fornire la garanzia (chi), il contenuto della garanzia (cosa), le modalità (come), la durata (per quanto tempo), l'esistenza di una controprestazione (quanto costa), come mostra la Fig. 4.

Fig. 4 – Incidenza degli errori nei contratti di garanzia



Fonte: Altroconsumo.

In altre parole, il 55% delle segnalazioni ci dice che l'applicazione della norma è a rischio.

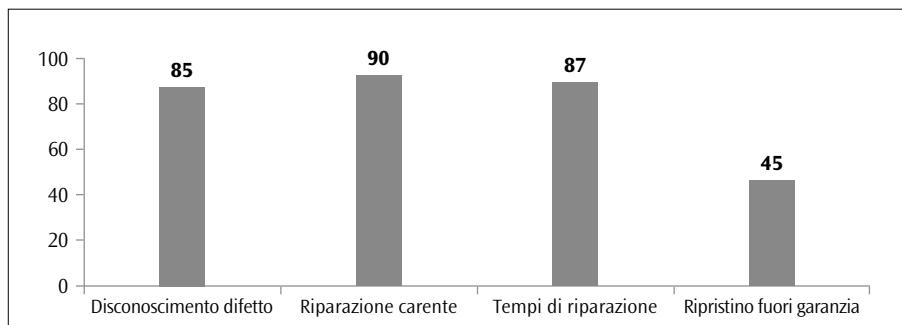
Qualità della garanzia

Lasciamo alle spalle i problemi legati alla fase preliminare, per analizzare come viene prestata la garanzia nella pratica. In questa evoluzione del rapporto, le difficoltà incontrate dai consumatori sono strettamente legate alla prestazione che il venditore deve eseguire per ovviare al difetto di conformità. Le segnalazioni in commento descrivono, dunque, i comportamenti scorretti dei professionisti che ricevono la richiesta di riparare o sostituire il bene non conforme acquistato dal cliente (Fig. 5).

Le lamentele dei clienti su questo argomento rappresentano il 45% delle segnalazioni e portano a delineare un profilo altamente critico riguardo la correttezza delle pratiche adottate dai professionisti e l'efficacia delle prestazioni da loro fornite in garanzia.

Nello specifico, sono indicati dai consumatori come causa di considerevoli disagi due comportamenti ricorrenti: da un lato il rifiuto esplicito del professionista di intervenire in garanzia, dall'altro la cattiva qualità dell'assistenza prestata negli interventi di riparazione.

Fig. 5 – Problemi più frequenti nel servizio offerto dai venditori



Fonte: Altroconsumo.

Rifiuto

I casi di rifiuto di concedere la prestazione gratuita occupano il 42% della fetta dei comportamenti scorretti. Il problema riguarda un po' tutti i prodotti, ma è particolarmente sentito per i beni usati, segnalati dal 14% dei clienti che non è riuscito a ottenere la riparazione. In generale, a impedire la riparazione è il disconoscimento del difetto nel 28% dei casi. Nel 15% dei casi pesa anche la rinuncia del consumatore a causa degli avvertimenti provenienti da alcuni centri specializzati in riparazioni, i quali ammoniscono che, nel caso la riparazione non dovesse rientrare negli interventi previsti in garanzia, il cliente dovrà pagarla. In pratica il professionista, pur riconoscendo la garanzia, sostiene che il problema descritto dal cliente non sia un vizio di cui il venditore debba rispondere e rifiuta la riparazione. In altri casi, il venditore offre una riparazione fuori garanzia a pagamento. Per giustificare il rifiuto, il professionista, interpretando un personaggio a metà tra l'avvocato e il tecnico, fornisce al cliente una sua definizione di "non conformità" fino a pretendere dal consumatore la prova che il difetto lamentato fosse presente sin dalla consegna. Quest'ultima affermazione è molto frequente nel settore dei cellulari e tocca il 15% dei prodotti portati in riparazione dopo i sei mesi dalla vendita.

In sostanza, l'interpretazione pretestuosa della conformità del prodotto e la richiesta al cliente di fornire la prova del difetto sono gli appigli utilizzati dal professionista per ottenere il pagamento della prestazione.

Inefficacia della prestazione

Se non incontra gli ostacoli del rifiuto d'intervenire e della richiesta di pagamento, il consumatore può accedere finalmente alla prestazione in garanzia. La soluzione proposta dal venditore per rimediare al difetto di conformità è di norma la riparazione del prodotto, raramente la sostituzione. In questa fase, i consumatori si scontrano con i problemi di cattiva assistenza. Il contrasto principale è generato dall'inefficacia dell'intervento adottato (29%). In questa

voce sono raccolti i casi in cui il prodotto riparato e restituito al consumatore presenta dopo poco tempo difetti uguali o diversi da quelli per i quali era stato portato in riparazione. In questa categoria rientra anche la restituzione di un prodotto diverso rispetto a quello inviato in riparazione e la sostituzione con un prodotto di valore inferiore, nel caso di sostituzione del bene.

In misura poco inferiore (28%) incide sulla qualità dell'assistenza la lungaggine dei tempi di riparazione. In questo caso non solo vengono denunciati i tempi molto lunghi di permanenza del prodotto presso i centri di assistenza (da due a sei mesi), ma anche i tempi di attesa del tecnico autorizzato, o della consegna di pezzi per la riparazione da parte delle aziende produttrici. Il problema riguarda soprattutto beni di un certo costo, quali elettrodomestici e automobili.

Spunti critici

Poca trasparenza

Nella prima parte dello studio, emergono i problemi legati alla comunicazione intesa come trasmissione e comprensione delle informazioni.

Se leghiamo tra loro i dati sulla riluttanza del venditore e quelli sulla mancanza di consapevolezza del cliente, vediamo delinearsi il grosso problema della mancanza di trasparenza. L'assenza di una corretta politica di informazione da un lato e l'inadeguatezza delle conoscenze dei clienti dall'altro sono due elementi che conducono, ineluttabilmente, a un'opacità delle regole e alla diretta conseguenza di una carente applicazione della norma.

Di fatto, nella nostra esperienza quotidiana di associazione di consumatori abbiamo avuto spesso occasione di constatare come, nell'ambito della garanzia dei prodotti più che in qualsiasi altro settore predomini la cattiva informazione; non una mancanza di nozioni sulla garanzia, poiché chiunque ha un'idea, seppure vaga, di cosa voglia dire garanzia, ma tutta una serie di "credenze" stratificate nel tempo, che non trovano riscontro nella legge e che sortiscono effetti peggiori dell'ignoranza.

La disinformazione parte dagli addetti ai lavori i quali, nell'esercizio delle loro attività, diventano la fonte principale di informazioni fuorvianti.⁴ Un po' per interesse, un po' per incompetenza, l'espeditivo di confondere le acque, mescolando legge e consuetudine, si rivela per il venditore una facile soluzione di fronte all'inegabile difficoltà di farsi carico delle responsabilità che la legge gli attribuisce.

Come se non bastasse, la cattiva informazione sulla tutela dovuta al consumatore è favorita e veicolata da una certa confusione lessicale in uso in ambito commerciale, che affonda le radici nella nostra storia del diritto.

⁴ Vedi *Soldi&Diritti* n. 88, maggio 2006, inchiesta presso i centri commerciali.

Nella pratica, vengono indicate con lo stesso vocabolo “garanzia” tutta una serie di prestazioni rivolte all’acquirente, fornite da soggetti diversi e con contenuti e finalità molto differenti. Perciò alla garanzia di conformità propriamente detta, derivante necessariamente dal contratto di vendita, si sovrappongono, nel linguaggio comune, la garanzia convenzionale (quella che tutti noi associamo al tagliando di garanzia rilasciato dal produttore) e il contratto di prolungamento della garanzia, vero e proprio contratto d’opera a pagamento.⁵

Per capire come si sia arrivati a confondere contenuti e termini bisogna tornare indietro di qualche anno.

Dall’approvazione nel 1942 del Codice Civile, fino al 2002, data in cui il legislatore, recependo con il D.Lgs. 24/02 la Direttiva 1999/44/CE sulla garanzia europea di conformità, attribuisce una tutela fattuale al consumatore, le uniche possibilità per i clienti di ottenere un’assistenza concreta era ricorrere al produttore per far valere il tagliando di garanzia (la garanzia convenzionale) o pagare per un contratto di assistenza (prolungamento della garanzia).

Ciò avveniva, poiché la sola garanzia contemplata dalla legge a favore dei clienti, la “c.d. garanzia legale”,⁶ forniva una tutela residuale e attuabile per lo più in giudizio.⁷ Perciò, a distanza di otto anni dall’entrata in vigore della norma, venditori e clienti, storicamente abituati a rivolgersi al produttore per far valere il famoso “tagliando di garanzia”, restano convinti che le condizioni vere di garanzia siano quelle del produttore e che nonostante la nuova legge il ruolo del venditore rimanga marginale.

Dal punto di vista del consumatore, residuano le basse aspettative di un cliente abituato a ricevere assistenza a pagamento e condizionata dalle regole imposte dal produttore dal punto di vista del venditore, si afferma un comportamento resistente alle nuove responsabilità, generato dal forte disagio di dover gestire direttamente situazioni che prima poteva rimandare alla rete di assistenza del produttore.

Conformità ridimensionata

Gran parte dei problemi incontrati dai consumatori sono causati dal fatto che i professionisti danno una loro interpretazione restrittiva del concetto di conformità. La ragione è semplice: se il prodotto risulta conforme, la prestazione del venditore non è dovuta. In questi casi, il venditore riconosce che il prodotto ha un difetto, ma afferma che non è uno di quelli per i quali lui debba rispondere: in sintesi, non sarebbe un difetto di conformità. Queste interpretazioni sono certamente pretestuose, perché se è vero che alcuni passaggi della norma prestano il

⁵ La differenza di queste due fattispecie con la garanzia di conformità non è marginale. Nella garanzia convenzionale, le condizioni sono stabilite dalle case produttrici e le riparazioni coprono solo guasti determinati per un periodo di tempo stabilito. Nel contratto di prolungamento della garanzia, le prestazioni sono

fornite a pagamento da un centro di assistenza per un periodo proporzionale alla cifra pagata dal cliente.

⁶ A norma dell’art. 1490 del Codice Civile.

⁷ Tale garanzia è ancora in vigore e tutela le vendite tra professionisti e quelle tra privati.

fianco a interpretazioni anche sfavorevoli al consumatore, questo non può dirsi per il concetto di conformità del prodotto, essendo palese l'intenzione del legislatore di voler fornire al cliente una tutela a 360 gradi. La nozione di prodotto conforme riunisce l'intero contenuto dell'accordo tra le parti, rendendo il venditore direttamente responsabile per qualsiasi ipotesi di divergenza tra l'oggetto promesso e quello acquistato, come previsto dall'art. 129 del D.Lgs. n. 206/2005.

«Conformità al contratto:

- *il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita;*
- *si presume che i beni di consumo siano conformi al contratto se, ove pertinenti, coesistono le seguenti circostanze:*
 - a) sono idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;*
 - b) sono conformi alla descrizione fatta dal venditore e possiedono le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;*
 - c) presentano 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;*
 - d) sono altresì idonei 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;*
- *non vi è difetto di conformità se, al momento della conclusione del contratto, il consumatore era a conoscenza del difetto, non poteva ignorarlo con l'ordinaria diligenza o se il difetto di conformità deriva da istruzioni o materiali forniti dal consumatore».*

Ma c'è dell'altro. Il concetto di conformità contiene un ulteriore elemento: il riconoscimento di un vero e proprio diritto all'utilizzo del prodotto, secondo le condizioni promesse dal venditore e secondo le ragionevoli attese del cliente. Perseguendo questo fine, il legislatore individua nell'idoneità all'uso e nella ragionevolezza delle aspettative i cardini della prestazione conforme. Il venditore non deve solo garantire qualità e prestazioni abituali del prodotto, ma deve assicurare che il bene sia idoneo a soddisfare le legittime aspettative del cliente.

Difficile, partendo da queste premesse, individuare casi di malfunzionamento di cui il venditore non debba rispondere. E, infatti, tali casi sono indicati chiaramente dal comma 3 art. 129 come delle eccezioni. Non vi è difetto di conformità se: al momento della conclusione del contratto, il consumatore era a conoscenza del difetto o non poteva proprio ignorarlo; se il consumatore ha fornito il materiale o dato istruzioni che hanno causato il difetto. Resta sottinteso che non si può invocare il difetto di conformità se il guasto è provocato dal cliente. Quest'ultima riflessione ci porta direttamente ad affrontare il problema della prova.

Pretese eccessive

Veniamo ora alla questione più spinosa: la pretesa, da parte dei centri di assistenza, che sia il cliente a provare che il difetto lamentato fosse già presente al momento della consegna, nei casi in cui la non conformità si presenti dopo sei mesi da tale data.

Il ragionamento del venditore è più o meno di questo tenore: *«La legge prevede che il difetto che si presenta nei primi sei mesi è a carico mio, ma se si presenta dopo è a carico del cliente, se non prova che il prodotto era difettato già da prima».*

In realtà, la norma non si esprime in tal senso; l'inversione dell'onere probatorio è previsto, invece, a favore del consumatore, nei primi sei mesi dalla consegna, dal comma 3 dell'articolo 132 del Codice del Consumo: *«Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro sei mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data...».*

Ne consegue che il venditore deve provare la colpa del cliente se vuole negare la garanzia nei primi sei mesi.

Imprevedibilmente, questa disposizione, pensata per agevolare il consumatore, si sta rivelando, nella pratica, un aggravio pericoloso del contenuto probatorio posto a carico del cliente. Sempre più spesso, il prodotto che manifesta difetti dal secondo semestre in avanti è considerato "conforme", ma manomesso, o mal tenuto. Di conseguenza, si chiede al consumatore, a seconda dei casi, di provare che il difetto di conformità fosse già presente alla consegna, o di dimostrare di non avere commesso nessun atto responsabile del guasto.

Tale interpretazione della legge riduce nei fatti l'operatività della garanzia di conformità ai primi sei mesi, essendo estremamente oneroso per il cliente fornire le prove richieste.

Occorre, a questo punto, ristabilire l'equilibrio tra diritti e oneri reciproci, risalendo alle finalità di tutela del consumatore perseguitate dalla norma.

Si è già sottolineato come l'obbligazione principale richiesta al venditore sia la consegna di un prodotto conforme; si evince, inoltre, dalla lettera della norma⁸ la volontà del legislatore di ritenere il venditore responsabile per due anni per i difetti di conformità, indipendentemente dalla presenza di un elemento soggettivo di colpa o dolo.

Come coniugare queste scelte con una disposizione che, di fatto, avrebbe l'effetto di ridurre la tutela offerta dalla legge ai primi sei mesi dalla consegna? Può attribuirsi al legislatore l'intenzione di rendere la prova più gravosa per i difetti che si manifestano dopo i primi sei mesi? Opera una presunzione di colpa del consumatore per le mancanze di conformità che si manifestano in quel periodo? Di fatto, la norma non dispone presunzioni o aggravamenti dell'onere probatorio a carico del consumatore, né stabilisce quale debba essere il contenuto della prova.

Su questi presupposti diventa discutibile qualsiasi interpretazione aprioristicamente sfavorevole al consumatore.

⁸ Art. 132 Codice del Consumo «Il venditore è responsabile, a norma dell'art. 130, quando il difetto di

conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene».

Chi deve provare cosa?

Il disagio affrontato dai consumatori che ricevono la richiesta di fornire la prova della non conformità va risolto. La legge non è esplicita su questo punto; azzardiamo, dunque, un'ipotesi partendo dai principi generali.

La regola in base alla quale «*chi vuol fare valere un diritto in giudizio deve provarne i fatti che ne sono a fondamento*» vale anche per la garanzia. Il consumatore che vuole ottenere una prestazione in garanzia deve, in ogni caso, provare che il prodotto non funziona come dovrebbe o come promesso. Il cliente, dunque, dichiarerà il cattivo funzionamento o la mancanza delle caratteristiche promesse, per esempio, mostrando il *depliant* che descrive qualità specifiche, non presenti nel prodotto acquistato, e facendo constatare al venditore le difformità riscontrate.

Se le "difformità" si verificano entro sei mesi dalla consegna, il consumatore non ha bisogno di far altro perché la legge presume che il bene fosse già difforme al momento della consegna. In tal caso, il venditore, obbligato a consegnare un bene conforme, deve erogare la garanzia, oppure fornire la prova che il difetto dipende da un fatto attribuibile al cliente.

Quando, invece, la difformità si manifesta trascorsi i sei mesi dalla consegna, non opera più la presunzione a favore del consumatore; tuttavia, non si può sostenere (come si sostiene) che il consumatore debba fornire la prova che la difformità fosse presente già dalla consegna, producendo, magari, una costosa perizia.

Una prova così ampia non è richiesta dalla legge.

L'art. 129 comma 2 del Codice del Consumo, infatti, introduce un'ulteriore presunzione di cui il cliente può giovare; il bene consegnato si presume conforme se possiede quattro precise caratteristiche: idoneità all'uso abituale, eventuale idoneità all'uso particolare voluto dal consumatore, conformità alla descrizione fatta dal venditore, possesso di qualità e prestazioni che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi anche tenendo conto dei messaggi pubblicitari.

Se manca anche uno solo di questi requisiti il bene si presume non conforme. La prova richiesta al consumatore, dunque, è la mancanza di uno di questi requisiti (prova molto più agile, che spesso coincide con la stessa prova che il prodotto non funziona come dovrebbe funzionare un bene dello stesso genere).

Non è richiesto, invece, che il consumatore individui il difetto specifico fin dalla sua genesi.

Spetterà al venditore superare la presunzione, provando che la non conformità dipende di fatto dal consumatore.

Se così non fosse, il consumatore dovrebbe accompagnare la denuncia del difetto con una perizia tecnica che dimostri la non conformità originaria del prodotto. Difficile sostenere che fosse questa l'intenzione del legislatore che, come si è visto, attribuisce al venditore la responsabilità per i primi due anni di vita del prodotto.

Infine, la norma non esplicita nessuna presunzione di colpa a carico del consumatore, per cui, valendo ancora l'antico brocardo "*actori incumbit probatio*

qui dicit non qui negat", se il professionista sospetta che il difetto sia stato causato dal cliente dovrà provarlo, non potendo chiedere al consumatore di provare di non aver fatto qualcosa.

Qualità ragionevole

Collegato al problema della prova è quello della durata dei prodotti di consumo. Abbiamo visto che c'è una tendenza ad attribuire al comportamento del cliente la non conformità che si manifesta dopo sei mesi dalla consegna.

La garanzia di conformità copre i beni venduti per due anni; un periodo che può apparire lungo per beni che si logorano rapidamente e breve per beni che dovrebbero avere una lunga durata. Per cogliere il senso di questa scelta, occorre legarla al concetto di "qualità che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi", indicato dalla legge tra gli elementi che definiscono e costituiscono la conformità di un bene. Introducendo questa enunciazione, il legislatore adotta un criterio di ragionevolezza e buon senso che permette di graduare la garanzia sulle caratteristiche peculiari ed effettive del bene venduto, poiché la conformità di un prodotto è valutata su qualità e prestazioni abituali di beni dello stesso tipo.

Esemplificando: se non è ragionevole aspettarsi che una maglietta indossata assiduamente mantenga inalterato il colore per due anni, è sicuramente ragionevole aspettarsi che un cellulare pagato 460 euro o un'automobile nuova funzionino senza guasti per lo stesso periodo.

Cosa succede, allora, se un bene durevole, che si presume conforme, avendo, in apparenza tutti i requisiti previsti dall'art. 129 comma 2, contrariamente a ogni ragionevole attesa, smette di funzionare dopo soli sei mesi dall'acquisto?

Dal punto di vista del consumatore, il bene non è conforme perché manca della qualità di durata che ci si può ragionevolmente aspettare. Il professionista, non potendo sostenere che sia ragionevole il mal funzionamento di un prodotto durevole dopo soli sette mesi, asserisce che il bene era conforme, ma è stato danneggiato dal cliente. Un caso classico è l'ossidazione del cellulare attribuita alle mani sudate del cliente o all'effetto dell'umidità ambientale.

In questo modo si tenta di far pagare al cliente la cattiva qualità dei prodotti.

Rigidità e inconvenienti

Nonostante la norma conceda alle parti una certa elasticità nel risolvere le questioni di non conformità del prodotto, nella pratica si riscontra una forte rigidità delle soluzioni proposte ai clienti.

La norma si articola prevedendo un complesso intreccio di diritti e facoltà per entrambe le parti, finalizzato a difendere i diritti del consumatore, senza costringere il venditore a prestazioni eccessivamente onerose.

Per raggiungere queste finalità e fornire soluzioni che possano adattarsi a fattispecie anche tra loro molto diverse, l'art. 130 del C.d.C. lascia ampio spazio all'interazione tra le parti, prevedendo un avvicendamento di posizioni attive e passive che, tuttavia, può sortire il suo scopo primario solo se le parti agiscono correttamente.

Il diritto di avanzare le prime richieste è attribuito al consumatore, che ha la possibilità di compiere una scelta tra la sostituzione o la riparazione del prodotto. Il venditore deve soddisfare la preferenza espressa dal consumatore, ma ha la facoltà di rifiutare il rimedio richiesto, se questo si rivela impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altra soluzione. In questo caso, per stabilire se un rimedio è oneroso, si terrà conto: del valore del bene, dell'entità del difetto, della possibilità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza inconvenienti per il consumatore.

Soltanto in un secondo momento,⁹ se i primi due rimedi non sono efficaci, sono difficilmente attuabili o non possono essere approntati in un termine congruo, il consumatore può chiedere la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, sempre che la richiesta di risoluzione non riguardi un difetto di lieve entità.

Come si intuisce, i rimedi offerti hanno la finalità primaria di soddisfare il bisogno immediato del cliente di utilizzare il prodotto; infatti, solo in via residuale è previsto il ristoro economico della risoluzione contrattuale o la diminuzione del prezzo. Il venditore può evitare di subire questo rimedio estremo, fornendo correttamente la prestazione richiesta dal cliente, e questo bilancia le posizioni tra le parti.

Nei casi esaminati, tuttavia, non abbiamo riscontrato un utilizzo duttile della legge, ma piuttosto una scleratizzazione dei modelli utilizzati per fornire la prestazione in garanzia. Soluzioni rigide indotte dal venditore, alle quali i consumatori si adeguano spesso privi della consapevolezza di avere il diritto di chiedere altro.

Il professionista, regista della situazione, impone, nella maggior parte dei casi, la riparazione come unico possibile rimedio. Arbitro della controversia, si esprime sulla conformità dei prodotti, pretendendo, spesso, di essere retribuito per questa sua prestazione.

In definitiva, si sopprime a monte la possibilità d'instaurare il rapporto dialettico voluto dal legislatore, tradendo ancora una volta le finalità della legge.

Tempi lunghi

Come si è visto i tempi di riparazione e la cattiva qualità delle riparazioni rappresentano una grossa fetta del disagio subito dal consumatore. Ciò accade nonostante la norma preveda (art. 130 comma 5 C.d.C.) che le riparazioni debbano essere effettuate entro un «*congruo termine*» dalla richiesta e non debbano arrecare «*notevoli inconvenienti*» al consumatore. Questi concetti, non essendo meglio specificati, rendono difficile affermare quanto sia ragionevole attendere per una riparazione, e quando un inconveniente diventi notevole. Di

⁹ Art. 130, commi 2,3 Codice del Consumo.

fatto, il consumatore non ha riferimenti precisi per farsi valere nel caso in cui il venditore ritardi a fornire la prestazione o la fornisca in maniera incongrua. La difficoltà, tuttavia, non verrebbe superata, a parere di chi scrive, neppure introducendo maggiori puntualizzazioni (sottolineando, per esempio, che bisogna tenere conto della natura del bene e del difetto, del bisogno che il consumatore ha di avere i beni a disposizione ecc.), poiché manca la cultura del servizio e delle buone pratiche, indispensabile per rendere efficace la tutela del consumatore. Senza voler banalizzare troppo la questione, è difficile per il cliente trovare una leva adeguata per ottenere una buona prestazione, quando il professionista ha già incassato l'intero prezzo del prodotto. Alcuni paesi europei, quali Lussemburgo e Francia, hanno risolto il problema utilizzando un criterio temporale: trascorso un mese dalla richiesta d'intervento, il consumatore può chiedere la risoluzione del contratto.

Conclusioni

Il D.Lgs. 24/2002 ha introdotto una rivoluzione nella normativa di tutela dei consumatori che stenta a compiersi nella pratica. Le disposizioni riformano fortemente l'attività dei venditori, i quali si trovano improvvisamente a dovere rispondere completamente della conformità del prodotto.

Ma se i consumatori si rendono conto a mala pena dei loro diritti, i venditori, fin troppo consci delle loro responsabilità, oppongono una forte resistenza, rendendo problematica la realizzazione di una tutela effettiva del consumatore.

Mancanza di trasparenza, forte litigiosità da parte dei professionisti, scarsa diligenza e tempi di attesa molto lunghi nelle riparazioni sono i segnali che il cambiamento non è stato ancora metabolizzato.

Una volta ottenuto il pagamento del prodotto, il venditore non ha più interesse a fornire una prestazione che considera come un costo senza ritorno. Di fatto, fatica ad affermarsi la mentalità di servizio, che trasforma in occasione di fidelizzazione ogni contatto con il cliente. Al contrario, il venditore chiude ogni spazio dialettico e alza scudi fatti di informazioni fuorvianti e prestazioni condizionate.

Restano fuori dal gioco i produttori: la normativa è stata fin troppo generosa con loro, escludendo che possano essere chiamati in causa direttamente dal consumatore.

Eppure il produttore è il maggiore responsabile della qualità dei prodotti, possiede spesso reti di assistenza sul territorio, è in grado di controllare la veridicità dei messaggi pubblicitari e, probabilmente, è l'unico soggetto in grado di farsi carico della responsabilità, anche sociale, di immettere in commercio prodotti funzionanti che durino almeno quanto la garanzia e non siano destinati a diventare spazzatura nel giro di pochi mesi.