

Le garanzie convenzionali: opportunità e rischi



Avv. Simone Franzoni

Professore a contratto di Diritto dell'Informazione e delle Comunicazioni
Dipartimento di Giurisprudenza Università di Modena e Reggio Emilia

Avv. Luca Dittamo

Studio Legale Associato Franzoni Dittamo

Nel nostro precedente contributo abbiamo esaminato il sistema delle *garanzie legali* nella compravendita. Si tratta di garanzie che derivano direttamente dalla legge e che, come tali, tutelano l'acquirente dal momento stesso in cui viene stipulato un contratto di compravendita.

Come si è visto, il nostro ordinamento ha recepito la tendenza comunitaria ad assicurare una normativa di particolare favore per i "consumatori" introducendo, accanto alla tradizionale tutela minima rappresentata dalla c.d. garanzia per vizi, la garanzia inderogabile di conformità a tutela di chi effettui un acquisto al di fuori della propria attività professionale.

GARANZIA PER VIZI (ARTT. 1490 ss. CODICE CIVILE)

1. è la garanzia "minima" prevista dal codice civile, che si applica a tutti i contratti di compravendita indipendentemente dalla qualità delle parti;
2. operatività: 1 anno dalla consegna;
3. termine denuncia: 8 giorni dalla scoperta;
4. *derogabile* (a meno che il venditore non sia in *malafede*);
5. oggetto: la cosa venduta deve essere immune da vizi che la rendano *inidonea all'uso* o ne *diminuiscano in modo apprezzabile il valore*;
6. rimedi: a scelta dell'acquirente, *risoluzione* del contratto (solo in caso di particolare gravità dei vizi, e con conseguente restituzione di quanto pagato) o *riduzione del prezzo*.

GARANZIA DI CONFORMITÀ (ARTT. 130 ss. CODICE DEL CONSUMO)

1. può essere fatta valere dal "consumatore" che acquista un bene o un servizio da un venditore professionista;
2. operatività: 2 anni dalla consegna;
3. termine denuncia: 2 mesi dalla scoperta;
4. *inderogabile*
5. oggetto: copre i *difetti di conformità*, ossia la "inidoneità all'uso" dichiarato dal venditore o al quale sono destinati beni dello stesso tipo, o la non conformità alla descrizione fatta dal venditore o alle qualità mostrate attraverso un modello o campione;
6. rimedi: in alternativa, *riparazione*, *sostituzione* o *riduzione del prezzo*.

Accanto alle garanzie legali per vizi e di conformità, come sopra ricostruite, che il venditore offre obbligatoriamente all'acquirente, è prevista la possibilità di offrire *volontariamente* ulteriori forme di garanzie, che sono quindi non un obbligo ma una facoltà per il venditore.

Si tratta della c.d. *garanzia convenzionale*, istituto che sta assumendo un ruolo sempre più rilevante nei contratti di vendita. Rappresenta, infatti, un importante strumento di marketing, tenuto conto che il servizio di assistenza post-vendita viene percepito come un segno primario sia della serietà del venditore, sia della qualità del prodotto, divenendo per questa via una componente sempre più rilevante nella selezione dei beni da acquistare da parte dei consumatori.

Tuttavia, molto spesso i produttori o gli stessi venditori ignorano, oltre all'esatta portata della garanzia legale, anche le caratteristiche della **GARANZIA CONVENZIONALE O COMMERCIALE**.

Vediamone, di seguito, i tratti salienti.

Come già detto, anzitutto è una garanzia – prevista nell'art. 133 del codice del consumo – ulteriore e complementare rispetto a quella legale.

■ QUALI CARATTERISTICHE HA?

1. costituisce un impegno autonomo che si somma alla garanzia legale, senza limitarla né escluderla. La garanzia convenzionale si aggiunge, pertanto, a quella legale, che rimane ferma;
2. opera secondo le modalità indicate dallo stesso produttore/venditore nella dichiarazione di garanzia e nella pubblicità;
3. generalmente comprende servizi aggiuntivi di assistenza (ad es. riparazioni per normale usura, sinistri o rotture accidentali);
4. è **facoltativa**, e può essere gratuita o a pagamento, ma una volta offerta diventa vincolante per chi l'ha proposta, che solitamente è il produttore;
5. può essere libera nella durata, nell'oggetto e nell'estensione territoriale.

■ COSA DEVE INDICARE LA GARANZIA DI CONFORMITÀ?

Ai sensi dell'art. 133 del codice del consumo la garanzia deve, a cura di chi la offre, almeno indicare:

- la specificazione che il consumatore rimane titolare degli altri diritti ad esso riconosciuti per legge (ossia appunto la garanzia "di conformità"), i quali rimangono fermi e impregiudicati;
- in modo chiaro e comprensibile a) l'oggetto della garanzia; b) gli elementi essenziali necessari per farla valere, compresi la durata, l'estensione territoriale della garanzia, nonché il nome o la ditta e il domicilio o la sede di chi la offre.

Si tratta, in ogni caso, di requisiti che non sono determinanti ai fini della efficacia della garanzia, la quale resta comunque valida: il consumatore potrà in ogni caso avvalersene e richiederne l'applicazione.

Quanto al contenuto, la garanzia convenzionale può dunque assumere le configurazioni più vaste, sino a comprendere le normali manutenzioni non dipendenti da vizi del prodotto. Ciò vale anche per la durata e l'estensione territoriale della stessa.

Attenzione, di conseguenza, a garantire "a vita" il funzionamento o la tenuta di un bene, poiché se le formalità con le quali viene proposta tale garanzia, nel contratto così come nella pubblicità della stessa, rispecchiano i requisiti di legge o sono comunque sufficientemente chiare, così facendo si instaura un vero e proprio vincolo giuridico, e non solo una mera affermazione di natura commerciale valida soltanto "sulla carta".

ALCUNI CONSIGLI OPERATIVI

Offrire una garanzia convenzionale risponde a una precisa e condivisibile scelta di *marketing*. Occorre però essere consapevoli che, qualora si decida di fornire una garanzia convenzionale, se da un lato restano fermi tutti i vincoli previsti dalla garanzia legale, così facendo ci si obbliga a prestazioni ulteriori.

Nel redigere la garanzia convenzionale, dev'essere poi tenuto ben presente che in presenza di clausole poco chiare o non facilmente comprensibili, queste verranno *interpretate a favore del consumatore*.

Pertanto:

- a) è fondamentale che la garanzia convenzionale sia redatta in tutti i suoi aspetti e non lasci spazio a dubbi o interpretazioni contrastanti;
- b) di conseguenza, sarà bene specificare chiaramente e per iscritto almeno i seguenti elementi:

- estensione territoriale (è possibile prestarla in alcuni paesi e non in altri);
- modalità di esercizio (a chi rivolgersi; come consegnare il prodotto difettoso; limiti al risarcimento; termini per la denuncia; eventuali oneri per il consumatore o motivi di decadenza, ad es. per cattivo uso o non effettuazione di manutenzioni);
- durata della garanzia (più breve, uguale o più estesa del biennio previsto per la garanzia legale);

■ GARANZIA SUGLI INTERVENTI... FATTI IN GARANZIA?

In chiusura della trattazione di un tema così importante come quello della garanzia nella compravendita, e così complesso da impegnarci per due successivi articoli, pare doveroso rispondere a un quesito che tanto spesso ci viene rivolto dagli operatori virtuosi: *una volta effettuato l'intervento in garanzia, devo garantire anche tale intervento? E per quanto tempo?*

Occorre distinguere:

• riparazioni effettuate con l'impiego di sola manodopera

Nel caso in cui il "riparatore" non utilizzi pezzi di ricambio ma si limiti ad intervenire fornendo la propria manodopera, di fatto egli non vende alcun bene. Tale intervento non sarà motivo di alcuna "nuova" garanzia di conformità o per vizi del prodotto: l'operatore sarà responsabile limitatamente alla qualità dell'installazione/prestazione d'opera secondo le norme generali del Codice Civile.

• riparazioni effettuate mediante fornitura/sostituzione di componenti

Allorché l'operatore fornisca pezzi di ricambio, si prefigura una nuova vendita, come tale anch'essa soggetta a garanzia.

Il riparatore dovrà quindi rispondere per il ricambio difettoso.

Quanto alla **scadenza** di tale garanzia, si parla però di garanzia residua: la responsabilità del venditore decade dall'*originario termine di garanzia biennale*.

Decorso il termine di due anni dalla consegna del bene, nulla sarà più dovuto all'acquirente, né per difetti originari, né per problematiche dovute a successive riparazioni o sostituzioni.

Pertanto, se ad esempio viene sostituito un controltaio al 12° mese e si dovessero ripresentare anomalie di isolamento termico dell'infisso al 25° mese dall'acquisto, la nuova riparazione sarà a carico dell'acquirente poiché sono scaduti i termini di garanzia.

La regola generale è difatti che un componente sostituito in garanzia non dà diritto ad un nuovo periodo di garanzia biennale.

Ne deriva che qualunque ricambio sostituito gratuitamente nel periodo di garanzia è gravato di c.d. **garanzia residua**, che opera sino all'**originario termine della garanzia biennale**. Ciò, s'intende, sempre fatte salve eventuali ed ulteriori garanzie convenzionali, o estensioni del periodo di garanzia che possono essere liberamente pattuite tra le parti.

CONSIGLIO PRATICO

La garanzia sui pezzi di ricambio vale soltanto laddove il componente sia fornito dal venditore/istallatore. Ovviamente, se si impiegano ricambi forniti direttamente dal consumatore, non vi è alcun obbligo di fornire la garanzia prevista dal codice del consumo poiché non viene venduto alcun bene.

Se la riparazione viene effettuata utilizzando prodotti forniti dall'acquirente, è quindi doveroso precisarlo per iscritto.