

Modulo 3

Diritti e garanzie dei consumatori

OTTOBRE 2022



Funded by
the European Union

CLAUSOLA DI ESCLUSIONE DELLA RESPONSABILITÀ:

Le informazioni e le opinioni contenute nella presente pubblicazione sono quelle dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente il parere ufficiale della Commissione. La Commissione non garantisce l'esattezza dei dati contenuti nella presente pubblicazione. Né la Commissione né qualsiasi persona che agisca per suo conto può essere ritenuta responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Il presente documento non è giuridicamente vincolante e non costituisce un'interpretazione formale del diritto dell'UE o nazionale, né può fornire una consulenza legale completa o completa. Non intende sostituire la consulenza legale professionale su questioni particolari.

I lettori dovrebbero inoltre ricordare che la legislazione dell'UE e nazionale è costantemente aggiornata: qualsiasi versione cartacea dei moduli deve essere verificata sulla base di eventuali aggiornamenti sul sito web www.consumerlawready.eu.

OTTOBRE 2022

Indice

Introduzione	6
Le norme sui diritti e le garanzie dei consumatori sono diverse tra gli Stati membri dell'UE?	9
Posso escludere l'applicazione delle norme sui diritti e le garanzie dei consumatori?	9
Qual è il campo di applicazione delle norme sulle garanzie?	9
Sono coperti anche i servizi ai consumatori?	10
Quali sono le diverse garanzie per i beni venduti al consumatore?	10
Quali sono le caratteristiche principali della garanzia legale?	10
Quando i beni di consumo sono considerati non conformi?	11
Quali sono le caratteristiche principali della garanzia commerciale?	13
Posso presentare la garanzia legale come garanzia commerciale?	13
Esiste anche una garanzia legale per i beni di seconda mano?	13
Quali sono i diritti dei consumatori in caso di difetto di conformità?	13
Esiste un limite alla libera scelta dei rimedi da parte del consumatore all'interno della gerarchia?	14
Posso chiedere un risarcimento al consumatore?	15
Come effettuare la riparazione o la sostituzione?	15
Dopo la risoluzione del contratto, come venditore si può richiedere un risarcimento per l'uso dei beni?	16
In quali casi il venditore non sarà responsabile del difetto di conformità?	16
Chi dovrebbe dimostrare il difetto di conformità?	17
Posso reindirizzare la denuncia di un consumatore all'importatore, distributore o produttore?	18
Posso essere risarcito dall'altra persona nella catena di approvvigionamento che è responsabile del difetto di conformità?	19
Cosa succede nel caso in cui il prodotto non solo non sia conforme, ma sia anche pericoloso?	19
Quali sono le conseguenze di una violazione delle norme in materia di diritti e garanzie dei consumatori?	19
Cosa succede con le vendite transfrontaliere?	20

Trattamento specifico delle vendite dirette a consumatori residenti in altri Stati membri.....	20
A quali condizioni può essere considerato rivolto ai consumatori di un altro Stato Membro?	20
Che cosa significa questo per te in pratica?	21
La direttiva sulla fornitura di contenuti digitali e servizi digitali in sintesi	23

"Avere una garanzia di almeno 2 anni sui prodotti che compro aumenta la mia fiducia nell'acquisto di nuovi articoli"

Consumatore

"La garanzia giuridica obbliga i produttori a raggiungere un certo grado di qualità e quindi crea una concorrenza più leale"

Operatore commerciale

"A loro piace e spesso i miei prodotti sono scelti per questo"

Operatore commerciale

Introduzione

Caro imprenditore,

Questo manuale fa parte del progetto Consumer Law Ready rivolto specificamente alle micro, piccole e medie imprese che interagiscono con i consumatori.

Il progetto Consumer Law Ready è un progetto europeo gestito da EUROCHAMBRES (l'associazione delle Camere di commercio e dell'industria europee), in un consorzio con BEUC (l'Organizzazione europea dei consumatori) e SMEunited (la voce delle PMI in Europa). È finanziato dall'Unione europea con il sostegno della Commissione Europea.

L'obiettivo del progetto è quello di assistervi nel rispetto dei requisiti del diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori.

Il diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori è costituito da diversi atti legislativi adottati dall'Unione Europea negli ultimi 25 anni e recepiti da ciascuno Stato Membro nel rispettivo diritto nazionale. Nel 2017 la Commissione Europea ha concluso una valutazione per verificare se le norme siano ancora idonee allo scopo. Il risultato è stato complessivamente positivo¹. La conclusione principale è che le norme esistenti devono essere applicate meglio dalle autorità e meglio conosciute dalle imprese e dai consumatori. Il progetto Consumer Law Ready mira a migliorare la conoscenza dei professionisti, in particolare delle PMI, in merito ai diritti dei consumatori e ai rispettivi doveri legali.

Il manuale è composto da cinque moduli. Ciascuno di essi si occupa di un tema specifico del diritto dei consumatori dell'UE:

- Il modulo 1 riguarda le norme sugli obblighi di informazione precontrattuale
- Il modulo 2 presenta le norme sul diritto del consumatore di recedere da contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali
- Il modulo 3 si concentra sui rimedi che i commercianti devono fornire quando i prodotti non sono conformi al contratto
- Il modulo 4 si concentra sulle pratiche commerciali sleali e sulle clausole contrattuali sleali
- Il modulo 5 introduce la risoluzione alternativa delle controversie e la piattaforma ODR, un sito web ufficiale gestito dalla Commissione Europea dedicato ad aiutare i consumatori e i professionisti a risolvere le loro controversie in via extragiudiziale.

Questo manuale è solo uno dei materiali didattici creati nell'ambito del progetto Consumer Law Ready. Il sito consumerlawready.eu contiene altri strumenti di apprendimento, come video, quiz e un 'e-test' attraverso il quale è possibile ottenere un certificato. È inoltre possibile connettersi con esperti e altre PMI attraverso un forum.

¹ Ulteriori informazioni sulla valutazione, i risultati e le azioni di follow-up sono disponibili sul sito web della Commissione europea: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Il modulo 3 del manuale tratta i diritti e le garanzie dei consumatori quando i beni non sono conformi al contratto. Descrive quali informazioni, come e quando è necessario fornirle, e ti dà suggerimenti per rendere più facile per voi rispettare la legge.

Il modulo si basa sulle disposizioni della direttiva 99/44/CE² sulla vendita e sulle garanzie dei beni di consumo, recepite nelle legislazioni nazionali degli Stati membri dell'UE. Per informazioni sulla garanzia legale, consultare il Modulo 1.

A decorrere dal 1° gennaio 2022, la direttiva sulle vendite e sulle garanzie ai consumatori sarà abrogata e sostituita dalla [direttiva \(UE\)³ 2019/771](#) relativa a taluni aspetti dei contratti di vendita di beni. Inoltre, la [direttiva \(UE\) 2019/770⁴](#) relativa a taluni aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali riguarderà i diritti di garanzia per il contenuto digitale e i servizi digitali. I consumatori avranno anche la possibilità di far rispettare tali diritti nei procedimenti collettivi dopo l'entrata in vigore della [direttiva \(UE\) 2020/1828⁵](#) relativa alle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori ("RAD")⁶. Queste nuove modifiche sono presentate in questo modulo in caselle separate con il titolo "Nuove regole a partire dal 1° gennaio 2022".

La [banca dati sul diritto dei consumatori⁷](#) e il [portale Your Europe Business⁸](#) possono aiutarti a trovare le informazioni pertinenti o contattare la tua organizzazione aziendale.

Ci auguriamo che le informazioni fornite nel Manuale siano utili.

²Direttiva sulle vendite e sulle garanzie dei consumatori – CSGD

³Direttiva (UE) 2019/771 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2019, relativa a taluni aspetti dei contratti di vendita di beni, che modifica il regolamento (UE) 2017/2394 e la direttiva 2009/22/CE e abroga la direttiva 1999/44/CE (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC).

⁴Direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2019, relativa a taluni aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

⁵Direttiva (UE) 2020/1828 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2020, relativa alle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e che abroga la direttiva 2009/22/CE (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

⁶ Cfr. modulo 5.

⁷ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁸ <http://europa.eu/youreurope/business>

MODULO 3


Le norme sui diritti e le garanzie dei consumatori sono diverse tra gli Stati membri dell'UE?

La risposta a questa domanda è: sì, lo sono, almeno in una certa misura. L'obiettivo della direttiva UE sulle vendite e sulle garanzie è di avere un livello minimo comune di protezione dei consumatori in tutta l'UE, ma anche di consentire ai singoli Stati Membri dell'UE di fissare norme più rigorose (la cosiddetta "armonizzazione minima")⁹. Fare riferimento all'ALLEGATO 1 per avere una panoramica della situazione in ciascuno Stato Membro per quanto riguarda il periodo di garanzia legale, l'inversione dell'onere della prova, la gerarchia dei mezzi di ricorso e altri concetti affrontati nel presente modulo.

Posso escludere l'applicazione delle norme sui diritti e le garanzie dei consumatori?

No, non si può escludere l'applicazione delle norme sui diritti e le garanzie dei consumatori.

Le norme sui diritti e le garanzie dei consumatori nel caso di prodotti non conformi al contratto sono vincolanti e la loro applicazione non può mai essere esclusa dalle parti contrattuali. Ciò vale in particolare per la garanzia legale che non può mai essere esclusa o limitata. Solo nel caso di beni d'occasione e solo se consentito dalla legislazione nazionale dello Stato Membro interessato (Austria, Belgio, Repubblica di Cipro, Repubblica ceca, Germania, Italia, Lussemburgo, Polonia, Portogallo, Slovacchia, Slovenia e Spagna), il venditore e il consumatore possono concordare un periodo di tempo


più breve per il periodo di garanzia legale, ma non inferiore a un anno. 

Una clausola contenuta in un contratto con i consumatori che miri a limitare o escludere completamente la garanzia legale non è legale.

Qual è il campo di applicazione delle norme sulle garanzie?

Le norme in materia di garanzie riguardano tutti i beni mobili materiali¹⁰ venduti ai consumatori, ad eccezione di:

- merci vendute a titolo di esecuzione o in altro modo per autorità di legge
- acqua e gas quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata
- elettricità.

Inoltre, il diritto nazionale di uno Stato Membro può escludere l'applicazione delle norme sulle garanzie per i beni d'occasione venduti in occasione di un'asta pubblica cui il consumatore può partecipare di persona: Finlandia, Francia, Germania e Ungheria si sono avvalse di questa opzione. La Spagna ha introdotto un'esclusione più limitata, facendo riferimento solo alle "aste amministrative". La Danimarca, l'Italia e la Svezia non si sono avvalse di questa opzione, limitando invece la responsabilità del venditore per tali beni venduti alle aste pubbliche. 

⁹ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

¹⁰ A decorrere dal 1° gennaio 2022, con l'entrata in vigore della direttiva (UE) 2019/771 relativa a taluni aspetti dei contratti di vendita di beni, che modifica il regolamento (UE) 2017/2394 e la direttiva

2009/22/CE e abroga la direttiva 1999/44/CE e la direttiva (UE) 2019/770 relativa a taluni aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali, si applicheranno diritti e norme analoghi per i contenuti e i servizi digitali.

Sono coperti anche i servizi ai consumatori?

No, non lo sono. I servizi ai consumatori, ad esempio i servizi idraulici o di giardinaggio, non rientrano nel campo di applicazione della presente direttiva.

Tuttavia, si prega di notare che qualsiasi difetto di conformità derivante da un'errata installazione del prodotto sarà considerato equivalente al difetto di conformità del bene se l'installazione fa parte del contratto di vendita e i beni sono stati installati dal venditore o sotto la sua responsabilità. Questa regola si applica anche se il bene, destinato ad essere installato dal consumatore, è installato dal consumatore e l'installazione errata è dovuta a una carenza nelle istruzioni di installazione. A parte questi casi, soggetti alla direttiva 99/44/CE, le legislazioni nazionali degli Stati Membri definiscono i diritti in caso di servizi non conformi al contratto. Pertanto, se prestate servizi, vi consigliamo di conoscere le norme nazionali pertinenti.



Nuove norme a partire dal 1° gennaio 2022

A partire dal 1° gennaio 2022, anche i servizi digitali (ad esempio i negozi di musica online) e i contenuti digitali (ad esempio un'applicazione mobile) saranno disciplinati dalle norme sui diritti e le garanzie dei consumatori (ad esempio, periodo minimo di garanzia legale, armonizzazione dei mezzi di ricorso).

Quali sono le diverse garanzie per i beni venduti al consumatore?

Per quanto riguarda la vendita di beni di consumo, una delle questioni più importanti è la garanzia legale di conformità, vale a dire la responsabilità del venditore per i difetti dei beni venduti. Nell'ambito del diritto dell'Unione, esiste una chiara distinzione tra la garanzia giuridica (o legale) e la garanzia commerciale.

La garanzia legale è una garanzia obbligatoria che copre un periodo minimo di due anni per i nuovi beni¹¹ e protegge i consumatori da difetti già esistenti al momento della consegna del bene e che si manifestano successivamente. La garanzia legale non può essere esclusa contrattualmente ed è valida in tutti i paesi dell'UE.

La garanzia commerciale è una garanzia supplementare rispetto alla garanzia legale concessa dal venditore o dal produttore, a titolo gratuito o a titolo oneroso. Può coprire anche difetti diversi da quelli esistenti al momento della consegna del bene e per una durata superiore alla garanzia legale.

Quali sono le caratteristiche principali della garanzia legale?

La garanzia legale è una garanzia obbligatoria. Essa fornisce al consumatore una serie di rimedi nel caso in cui il prodotto non corrisponda a quanto promesso dal venditore per due anni (o, a seconda dello Stato membro dell'UE, per un periodo più lungo come in Irlanda, Finlandia, Paesi Bassi, Svezia, come descritto nell'allegato 1).

¹¹ Si vedano gli allegati 1 e 2 per maggiori dettagli sui paesi che applicano una maggiore durata della garanzia legale.

Fornisce al consumatore rimedi in caso di difetto di conformità.

Ad esempio, se un asciugacapelli smette di funzionare dopo alcuni mesi e ciò è dovuto a una non conformità esistente al momento della consegna, il venditore deve ripararlo, sostituirlo o dare al consumatore un'adeguata riduzione del prezzo o il contratto di vendita può essere risolto.

Quando i beni di consumo sono considerati non conformi?

La direttiva 99/44/CE spiega quali beni sono considerati conformi al contratto di vendita al consumatore. Si presume che i beni di consumo siano conformi al contratto di vendita se:

- rispettare la descrizione fornita dal venditore e possedere le qualità dei beni che il venditore ha mantenuto al consumatore come campione o modello;

Un esempio: le scarpe descritte e mostrate al consumatore come impermeabili dovrebbero effettivamente essere impermeabili.



- come venditore, è necessario assicurarsi che la descrizione delle merci che si sta vendendo è sempre corretta. In caso contrario, il consumatore può ritenere l'utente responsabile.

- sono idonee a qualsiasi scopo particolare per il quale il consumatore lo richiede e che ha comunicato al venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore ha accettato;

Un esempio: una bicicletta che è stata dichiarata idonea per la montagna al momento della sua vendita deve essere effettivamente adatta a tale scopo.



- sono idonei agli scopi per i quali sono normalmente utilizzate merci dello stesso tipo;

Un esempio: un telefono cellulare che può essere utilizzato per effettuare telefonate.

- indicare la qualità e le prestazioni che sono normali per i beni dello stesso tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e delle eventuali dichiarazioni



pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei prodotti fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo rappresentante, in particolare nella pubblicità o nell'etichettatura.

Un esempio: L'etichetta indicante il livello di consumo energetico di un frigorifero deve corrispondere al suo livello reale di consumo di energia.

Nuove norme a decorrere dal 1° gennaio 2022.



A partire dal 1° gennaio 2022, con le nuove direttive, i criteri soggettivi e oggettivi per valutare la conformità dei beni, dei contenuti digitali e dei servizi dovranno essere considerati su un piano di parità.

a) Criteri soggettivi.

Per essere conformi al contratto, il contenuto digitale, il servizio digitale o i beni, in particolare:

(1) **essere della descrizione**, della quantità e della qualità e possedere la funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e altre caratteristiche, come richiesto dal contratto.

2) **essere idoneo a qualsiasi scopo particolare per il quale il consumatore lo richieda** e che quest'ultimo vi abbia fatto conoscere al più tardi al momento della conclusione del contratto e per il quale abbiate accettato;

(3) essere fornito con tutti gli accessori, le istruzioni, anche sull'installazione, e l'assistenza **al cliente come richiesto dal contratto**; e

(4) **essere aggiornato come convenuto nel contratto dal contratto.**

B) Criteri di obiettivo

Inoltre, il contenuto digitale, il servizio digitale o il bene soddisfano il seguente elenco di **criteri "obiettivi"** da considerare conformi:

1) **essere idonei alle finalità** per le quali il contenuto digitale, i servizi digitali o il bene dello stesso tipo sarebbero normalmente utilizzati;

2) **essere della quantità e possedere le qualità e le caratteristiche prestazionali, anche in relazione a funzionalità, compatibilità, accessibilità, continuità e sicurezza**, normali per contenuti digitali o servizi digitali degli stessi. Per valutare tali qualità, sarà presa in considerazione la natura del contenuto/servizio digitale e delle dichiarazioni pubbliche (ad esempio pubblicità, etichettatura) da parte vostra o del vostro fornitore/produttore. Se fornisci beni ai consumatori, devono essere di qualità e corrispondere alla descrizione e/o al campione che hai fornito al consumatore prima della conclusione del contratto con il consumatore;

3) il prodotto, i servizi e i beni digitali devono essere forniti con tutti gli accessori e le istruzioni che il consumatore può **ragionevolmente aspettarsi** di ricevere;

4) il contenuto digitale, il servizio o i beni venduti ai consumatori **devono essere conformi a qualsiasi campione, versione di prova o anteprima del contenuto digitale o del servizio digitale**, messo a disposizione del consumatore prima della conclusione del contratto.

Sarà necessario garantire che i consumatori siano informati e ricevano aggiornamenti (compresi gli aggiornamenti di sicurezza) necessari per mantenere il contenuto o il servizio digitale conforme.

Quali sono le caratteristiche principali della garanzia commerciale?

La garanzia commerciale è una garanzia supplementare, che va oltre e non pregiudica la garanzia legale del venditore. Può essere fornito dal venditore o dal produttore. Può coprire un periodo più lungo della garanzia legale (2 anni), coprire difetti diversi da quelli esistenti al momento della consegna del bene e/o fornire altri vantaggi. Può essere fornito gratuitamente o a pagamento.

I produttori possono offrire garanzie commerciali che consentano al consumatore di far riparare il bene in diversi negozi autorizzati in tutto il mondo e non solo presso il negozio del venditore. Ad esempio, un computer portatile potrebbe beneficiare di una tale garanzia commerciale che consente al consumatore di farlo riparare gratuitamente in diversi negozi.

Posso presentare la garanzia legale come garanzia commerciale?


No, non è possibile presentare la garanzia legale come garanzia commerciale. Se si desidera offrire una garanzia commerciale, deve offrire più di quanto già coperto dalla garanzia legale.

Pertanto, quando offrite una garanzia commerciale al consumatore, è molto importante informarlo anche dell'esistenza della garanzia legale. Si prega di tenere presente che informare il consumatore dell'esistenza di una garanzia legale è richiesto dalla legge (direttiva sui diritti dei consumatori 2011/83/UE).

Se presentate la garanzia legale come caratteristica distintiva della vostra particolare offerta, o se fate pagare al consumatore per essa, potete essere ritenuti

responsabili di pratiche commerciali sleali e ottenere sanzioni.

Esiste anche una garanzia legale per i beni di seconda mano?

Sì, esiste. Le norme sulla garanzia legale si applicano anche alla vendita di beni di seconda mano. Tuttavia, gli Stati Membri hanno il diritto di adottare norme per i beni di seconda mano che consentano al venditore e al consumatore di concordare un periodo di tempo più breve rispetto al periodo di due anni per la responsabilità del venditore. Tale periodo non può tuttavia essere inferiore a un anno. Ecco l'elenco degli Stati Membri in cui i consumatori e i venditori hanno la possibilità di concordare un periodo di garanzia più breve per i beni di seconda mano: Austria, Belgio, Repubblica di Cipro, Repubblica ceca, Germania, Ungheria, Italia, Lussemburgo, Polonia, Portogallo, Slovacchia, Slovenia e Spagna. 

Solo se la legislazione nazionale prevede tale possibilità, è possibile concordare con i consumatori un periodo di tempo più breve per la garanzia legale per i beni di seconda mano, ad esempio un'autovettura usata.

Quali sono i diritti dei consumatori in caso di difetto di conformità?

In caso di difetto di conformità, la direttiva 1999/44/CE prevede i seguenti rimedi in un ordine determinato ("gerarchia" dei rimedi):

1. **riparazione o sostituzione** come rimedi di primo livello.
2. **risoluzione del contratto o sconto** come rimedi di secondo livello.

In primo luogo, il consumatore può richiedere la riparazione o la sostituzione del bene non conforme. I consumatori possono scegliere tra i due, a meno che la riparazione o la sostituzione non siano impossibili o sproporzionate rispetto all'altro rimedio. Ad esempio, il consumatore può chiedere che la sua macchina fotografica rotta sia riparata o sostituita con un'altra. Tuttavia, il commerciante potrebbe essere in grado di fornire la riparazione solo se la sostituzione non è proporzionata alla riparazione, ad esempio se la riparazione riguarda solo la modifica di un piccolo componente della telecamera senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

In secondo luogo:

- se il consumatore non ha diritto né alla riparazione né alla sostituzione, oppure
- se il venditore non ha completato il rimedio entro un termine ragionevole, oppure
- se il venditore non ha completato il rimedio senza inconvenienti significativi per il consumatore.

In seguito, il consumatore può richiedere la risoluzione del contratto o uno sconto sul prezzo pagato per il prodotto acquistato.



Ad esempio, se il venditore offre di riparare un'auto rotta solo entro pochi mesi, il consumatore può richiedere la risoluzione del contratto e restituire l'auto rotta. Oppure, se l'automobile può ancora essere utilizzata, il consumatore potrebbe scegliere di richiedere una somma di denaro (una parte del prezzo dell'auto) come riduzione del prezzo, pur mantenendo l'auto.

Essere consapevoli del fatto che, mentre la maggior parte degli Stati Membri segue questa gerarchia dei rimedi, in alcuni paesi (Croazia, Grecia, Lituania, Portogallo e Slovenia), i consumatori godono di una libera scelta di rimedi. Pertanto, la gerarchia di cui sopra non si applicherà (cfr. per maggiori informazioni l'allegato I).

L'Irlanda offre un diritto a breve termine di rifiutare i beni e di trattare il contratto come alla fine.

Esiste un limite alla libera scelta dei rimedi da parte del consumatore all'interno della gerarchia?

Il diritto dei consumatori di scegliere nella prima fase tra riparazione e sostituzione e, in una seconda fase, tra la risoluzione del contratto e la riduzione del prezzo è limitato.

In primo luogo, il consumatore può scegliere gratuitamente tra riparazione e sostituzione, a meno che la sua scelta non sia impossibile o sproporzionata rispetto al rimedio alternativo. Ciò si verifica se la scelta del consumatore impone al venditore costi irragionevoli, tenendo conto:

- 1) il valore del bene, se conforme al contratto. Ad esempio, se il valore di tale bene è inferiore ai costi di riparazione;

- 2) l'importanza del difetto di conformità in ciascun caso particolare;
- 3) se il difetto di conformità possa essere risolto dal rimedio alternativo senza inconvenienti significativi per il consumatore.

Ad esempio, quando il prezzo della riparazione di un bene supera il costo di sostituzione, la riparazione potrebbe probabilmente non essere il rimedio giusto. Tuttavia, l'esistenza di un onere sproporzionato deve sempre essere dimostrata dal venditore, motivo per cui è necessaria una valutazione caso per caso.

Quindi, se la riparazione o la sostituzione non può essere effettuata senza gravi inconvenienti per i consumatori o se il difetto non può essere risolto entro un termine ragionevole, i consumatori possono chiedere il rimborso del prodotto difettoso o una riduzione del prezzo.

Il consumatore non può scegliere liberamente tra risolvere il contratto e ricevere una riduzione di prezzo qualora il difetto del bene acquistato sia solo minore. In tal caso, il consumatore può solo chiedere una riduzione dei prezzi. Se un difetto è considerato minore deve essere deciso caso per caso.

Un esempio: Un'auto che ha una luce che non funziona correttamente. Un tale difetto è minore rispetto al valore dell'intera vettura. In questo caso, la risoluzione del contratto non sarà consentita considerando il carattere minore del difetto del prodotto.

Come indicato in precedenza, non tutti gli Stati Membri seguono una gerarchia di misure correttive (cfr. allegato I).

Nuove norme a decorrere dal 1° gennaio 2022.



Le nuove direttive introdurranno **una gerarchia rigorosa e pienamente armonizzata dei mezzi di ricorso** per i consumatori in caso di non conformità di un bene, di un contenuto o di un servizio digitali.

Di conseguenza, gli Stati Membri che non dispongono di una gerarchia dei mezzi di ricorso dovranno adeguare le rispettive legislazioni nazionali.

Per voi, ciò significa che le norme sui mezzi di ricorso saranno le stesse in tutti i paesi dell'Unione Europea.

Posso chiedere un risarcimento al consumatore?

La riparazione e la sostituzione in caso di difetto di conformità devono sempre essere effettuate gratuitamente per il consumatore. Ciò significa che non può essere richiesto alcun risarcimento da parte del consumatore per porre rimedio al difetto di conformità del bene. Il venditore non è autorizzato a chiedere alcun pagamento per la sostituzione o la riparazione, ad esempio per:

- spese di spedizione per la restituzione del bene;
- costi del lavoro;
- costi dei materiali utilizzati per la riparazione delle merci.

Come effettuare la riparazione o la sostituzione?

La riparazione o la sostituzione di beni non conformi deve sempre essere effettuata entro un periodo di tempo ragionevole, gratuito e senza inconvenienti significativi per il consumatore.

In pratica, può accadere che il commerciante insista per riparare la merce come l'unico rimedio disponibile e

sostiene che la loro sostituzione non è possibile perché ha esaurito tali beni o non può più acquistarli. In questi casi, spetta al venditore dimostrare che la sostituzione non è possibile, nel qual caso altri rimedi possono essere offerti al consumatore (riduzione del prezzo o risoluzione del contratto).

Dopo la risoluzione del contratto, come venditore si può richiedere un risarcimento per l'uso dei beni?

Il venditore non può richiedere un risarcimento per l'uso di un bene difettoso che è stato sostituito da uno nuovo (in quanto deve essere fatto gratuitamente). In caso di risoluzione del contratto, il rimborso dovuto al consumatore può essere ridotto in funzione delle norme del diritto nazionale applicabile.

Tieni presente che, se sei responsabile nei confronti del consumatore a causa di un difetto di conformità derivante da un atto o da un'omissione di un precedente venditore nella catena o dal produttore, hai il diritto di agire contro la persona o le persone responsabili nella catena contrattuale (diritto al risarcimento). Le specificità sono stabilite dal diritto nazionale. 🇪🇺

In quali casi il venditore non sarà responsabile del difetto di conformità?

In alcuni casi, l'affermazione del consumatore non può essere giustificata.

In primo luogo, quando il consumatore era a conoscenza o se non è possibile che non fosse a conoscenza del difetto di conformità del prodotto. Ad esempio, il consumatore che sa che sta comprando una maglietta con alcuni difetti, ad esempio un piccolo buco

nella parte posteriore, non può affermare in seguito che il bene era difettoso.

Allo stesso modo, quando un consumatore acquista un libro presso il negozio in una sezione chiaramente contrassegnata come "libri danneggiati – metà prezzo", è chiaro che il libro potrebbe presentare alcuni difetti. Se si scopre che alcune pagine sono mancanti nel libro, il venditore non può essere considerato responsabile.

Inoltre, il venditore non sarà responsabile per i beni che sono diventati non conformi a causa del materiale fornito al venditore dal consumatore. Ciò si verificherebbe, ad esempio, per un sarto che cucisce una tuta con il materiale fornito dal consumatore. Se la tuta è lacerata dopo alcuni giorni senza un motivo diverso dalla cattiva qualità del materiale, il sarto non sarà responsabile di questo.

In tali casi, il consumatore non è autorizzato a rivendicare diritti connessi a beni non conformi.

Tuttavia, se il venditore afferma che i suoi prodotti sono conformi, sarà responsabile del difetto di conformità indipendentemente dal fatto che il difetto avrebbe potuto essere facilmente rilevato dal consumatore. Ad esempio, un commerciante vende un'auto nuova che non funziona bene, ma sostiene che è perché nessuno l'ha ancora guidato. Quando, dopo qualche tempo di guida dell'auto, l'acquirente vede che l'auto ancora non funziona bene, allora la responsabilità è sul commerciante.

D'altro canto, il venditore non sarà responsabile del difetto di conformità rispetto alle dichiarazioni rese da altri operatori in merito alle caratteristiche del bene se non era a conoscenza o non poteva essere a conoscenza di tali dichiarazioni. Ad esempio, se un consumatore entra in un negozio in cui il venditore le dice che un particolare tipo di scarpe è impermeabile, e poi questo consumatore va in un altro negozio e acquista le stesse scarpe, anche se il venditore di tale negozio non ha mai affermato di essere impermeabile;

in tal caso, il consumatore non può sostenere l'esistenza di un difetto di conformità.

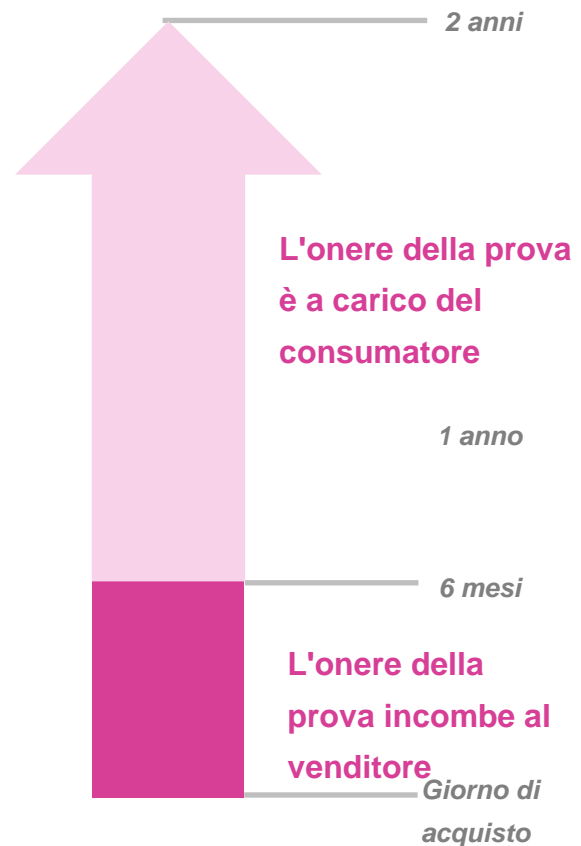
Lo stesso vale quando il professionista può dimostrare di aver corretto tali dichiarazioni prima della conclusione di un contratto. Ad esempio, per utilizzare l'esempio precedente, il venditore potrebbe informare il consumatore che, pur essendo pubblicizzato come impermeabile dal produttore, questo tipo di scarpe non è effettivamente impermeabile, garantendo così che il consumatore ne sia a conoscenza. Il venditore è quindi esonerato da questa responsabilità, ma deve ancora dimostrare che c'è stata una correzione della dichiarazione.

Chi dovrebbe dimostrare il difetto di conformità?

La responsabilità del venditore per la non conformità di un nuovo bene al contratto dura almeno due anni, a partire dal momento della consegna del bene al consumatore. Il venditore è responsabile solo per i difetti che esistevano già al momento della consegna e che si sono manifestati in seguito. Pertanto, la questione del momento in cui si è verificato il difetto è molto importante nella pratica. Durante i primi sei mesi si presume che il difetto di conformità al contratto esistesse già al momento della consegna. Se, ad esempio, un forno cessa di funzionare sei settimane dopo la consegna al domicilio del consumatore, si presume che il difetto sia esistito al momento della consegna. 🚩

Tuttavia, dopo la scadenza dei primi sei mesi, l'onere della prova si sposta sul consumatore. Ciò significa che deve dimostrare che il difetto del prodotto acquistato esisteva al momento della consegna 🚩. Mentre questa è la situazione giuridica, i commercianti possono decidere di occuparsi dell'esame della merce anche

dopo il periodo di sei mesi al fine di aiutare i consumatori a individuare la causa del difetto.



La garanzia legale non copre i difetti che non esistevano al momento della consegna ma che si sono verificati in seguito. Ad esempio, il venditore non è responsabile per un telefono cellulare che non funziona perché è caduto in acqua piuttosto che a causa di un default di fabbricazione.

Per affrontare questo tipo di casi, il consiglio sarebbe quello di disporre sempre di una strategia e di meccanismi per verificare chi sia effettivamente responsabile del difetto di conformità. Ad esempio, se il tuo negozio vende telefoni cellulari, un buon modello sarebbe quello di avere una buona collaborazione con il produttore, che sarebbe in grado di verificare perché il telefono cellulare riportato dal consumatore non

funziona, vale a dire se si tratta di un problema di produzione o al fatto che il consumatore lo ha lasciato cadere sul pavimento o in acqua.

Nuove norme a decorrere dal 1° gennaio 2022.



La nuova direttiva sui contratti di vendita di beni **estenderà da 6 mesi a 1 anno il periodo di cui sopra per l'onere della prova a favore del consumatore (inversione dell'onere della prova)**. Pertanto, dopo il 1° gennaio 2022, se una lavatrice smette di funzionare 7 mesi dopo la consegna a domicilio del consumatore, si presume che il difetto sia esistito al momento della consegna.

Tutti gli Stati Membri dovranno introdurre un'inversione dell'onere della prova per un periodo di un anno. Tuttavia, gli Stati Membri possono spingersi oltre e optare per un periodo di due anni.

Inoltre, vi saranno nuove norme relative all'onere della prova per i contenuti e i servizi digitali, introdotti dalla "direttiva sui contenuti e i servizi digitali". Le norme possono variare a seconda del tipo di contenuto o servizio digitale che fornirai ai consumatori:

— Se il contratto con il consumatore riguarda **un unico atto di fornitura o una serie di singoli atti di fornitura**, l'onere della prova della conformità del contenuto digitale o del servizio digitale fornito al momento della fornitura incombe all'utente per un difetto di conformità che si manifesta **entro un anno** dal momento in cui è stato fornito il contenuto digitale o il servizio digitale.

— Se il contratto prevede una fornitura continuativa per un determinato periodo (ad esempio 4 anni), l'onere della prova della conformità del contenuto digitale o del servizio digitale incomberà all'utente **entro il periodo durante il quale il contenuto digitale o il servizio digitale deve essere fornito nell'ambito del contratto**.

Tuttavia, l'onere della prova può essere trasferito al consumatore a determinate condizioni:

— Se è possibile dimostrare che l'ambiente digitale del consumatore non è compatibile con i requisiti tecnici del contenuto/servizio digitale fornito e ha informato i consumatori di tali requisiti in modo chiaro prima della conclusione del contratto, l'onere della prova cambierà sul consumatore.

— Infine, i consumatori cooperano per quanto possibile, fornendo informazioni tecniche per contribuire ad accertare la causa e i tempi del difetto di conformità. Se il consumatore non collabora e se lo ha informato in modo chiaro e comprensibile prima della conclusione del contratto, sarà il consumatore a dimostrare che la questione esisteva al momento della fornitura.

Posso reindirizzare la denuncia di un consumatore all'importatore, distributore o produttore?

No, non puoi. Se hai venduto beni al consumatore che si sono rivelati non conformi al contratto di vendita, in quanto il venditore deve affrontare tale questione in linea con le norme nazionali applicabili in materia di vendite al consumatore.

Il venditore è responsabile del difetto di conformità indipendentemente da colpa o negligenza. La responsabilità del venditore per i beni non conformi non può essere esentata in quanto qualcun altro è responsabile del difetto di conformità come il produttore o l'importatore.

Posso essere risarcito dall'altra persona nella catena di approvvigionamento che è responsabile del difetto di conformità?

Sì che puoi. Una volta che, in qualità di venditore, ha posto rimedio al difetto di conformità, ha il diritto di chiedere un risarcimento alla persona della catena di fornitura responsabile del difetto di conformità. La direttiva UE sulle vendite e le garanzie conferisce al venditore il diritto di chiedere un indennizzo al produttore, all'intermediario o al venditore precedente.

Ad esempio, se sei responsabile nei confronti del consumatore perché le scarpe da corsa che stai vendendo nel tuo negozio sono difettose a causa del materiale difettoso che il produttore aveva utilizzato, hai il diritto di chiedere un risarcimento al produttore.

Analogamente, per le merci che sono diventate non conformi durante la loro importazione, l'importatore potrebbe essere responsabile nei confronti del venditore per un risarcimento.

Le condizioni e le modalità per far valere tali diritti del venditore sono definite dalle legislazioni nazionali degli Stati Membri e dal contratto concluso con il fornitore.


I nostri consigli

Al fine di essere sicuri, ti consigliamo di chiarire con i tuoi fornitori quale sia la loro politica di restituzione dei prodotti non conformi e di concordare che nel contratto concluso con il tuo fornitore. Questi contratti sono tuttavia raramente negoziabili e, in pratica, spesso non avrete altra possibilità che accettare le condizioni dei fornitori.

Cosa succede nel caso in cui il prodotto non solo non sia conforme, ma sia anche pericoloso?

Il presente modulo riguarda solo le norme sui diritti e le garanzie dei consumatori nel caso di prodotti non conformi, ad esempio una giacca consumata solo una settimana dopo l'acquisto. Tuttavia, sappiate che esistono norme specifiche che trattano i prodotti che risultano pericolosi, ad esempio, un ferro che prende fuoco mentre stira una camicia senza alcuna ragione esterna.

In tali casi, per concedere danni causati da lesioni personali o danni a oggetti diversi dal prodotto che non sono conformi, sono applicabili un'altra serie di norme che riguardano la responsabilità del prodotto e la sicurezza del prodotto. A livello europeo, gli atti legislativi più importanti sono previsti dalla direttiva 85/374/CEE sulla responsabilità per danno da prodotti difettosi e dall'insieme di norme generali e settoriali sulla sicurezza dei prodotti.

In alcuni casi, ai sensi di alcune legislazioni nazionali degli Stati Membri dell'UE, anche il venditore può essere responsabile in solido con il produttore o l'importatore per i prodotti pericolosi, pertanto si prega di prestare attenzione a questa serie di norme. 

Quali sono le conseguenze di una violazione delle norme in materia di diritti e garanzie dei consumatori?

Quando un venditore non rispetta le norme in materia di diritti e garanzie dei consumatori definite dalla direttiva 99/44/CE e dalle sue legislazioni nazionali di recepimento, può essere sanzionato.

La direttiva non distingue se una violazione delle sue disposizioni fosse o meno intesa.

Se il consumatore decide di rivendicare i rimedi per il difetto di conformità, il venditore deve rispettare la scelta del consumatore conformemente ai requisiti di legge e aiutarlo a porre rimedio al difetto di conformità. Al venditore non è consentito porre alcun tipo di ostacolo che renda più difficile del necessario il rispetto dei diritti del consumatore di far riparare o sostituire i beni.

Ad esempio, il venditore non può chiedere al consumatore di tornare una settimana dopo al negozio per far sostituire il suo computer portatile perché non è disposto a trattare il reclamo in quel giorno.

Cosa succede con le vendite transfrontaliere?

Poiché il livello di protezione dei consumatori può variare da uno Stato Membro all'altro, esistono norme specifiche dell'UE che determinano la legge applicabile in caso di vendita transfrontaliera.

In pratica, si dovrebbe sempre verificare la situazione giuridica del paese in questione quando si tratta di consumatori in un altro paese (ad esempio mediante pubblicità rivolta a tali consumatori o siti web adattati alla lingua).

Ad esempio, il periodo di garanzia legale durante il quale il venditore è responsabile dei difetti dei nuovi beni venduti, può essere superiore ai due anni previsti dalla direttiva UE sulle vendite. Se la maggior parte degli Stati Membri dell'UE ha deciso di mantenere il periodo di due anni, alcuni di essi (Irlanda, Finlandia, Paesi Bassi, Svezia, come descritto nell'allegato 1) hanno periodi più lunghi. Analogamente, gli Stati Membri possono prevedere un ordine diverso dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore. Ad esempio, alcuni Stati Membri hanno deciso che il consumatore dispone di una

libera scelta di rimedi e può quindi chiedere immediatamente la risoluzione del contratto se il prodotto non è conforme, senza dover prima chiedere la sostituzione e la riparazione e solo successivamente per la risoluzione del contratto¹².

Trattamento specifico delle vendite dirette a consumatori residenti in altri Stati membri.

Se dirigi le tue attività commerciali verso consumatori in paesi dell'UE diversi dal tuo, la legge del paese in cui il consumatore vive normalmente si applica al tuo contratto con il consumatore estero¹³. È possibile scegliere una legge diversa come legge applicabile, ma tale scelta non può privare il consumatore straniero della protezione concessa dalle disposizioni obbligatorie del suo paese di residenza.

Pertanto, se il tuo sito web è rivolto ai consumatori di un altro Stato Membro, e più in generale, ogni volta che pubblicizzi o offra i tuoi beni o servizi in altri Stati membri, devi rispettare lo standard di tutela del diritto dei consumatori dei paesi che ti interessano.

A quali condizioni può essere considerato rivolto ai consumatori di un altro Stato Membro?

La Corte di giustizia dell'Unione europea ha stabilito una serie di criteri non esaustivi per stabilire se la vostra attività commerciale o professionale sia "diretta" in un determinato Stato Membro. Tali criteri prevedono, ad esempio, l'uso di lingue o valute diverse da quelle generalmente utilizzate nello Stato Membro del luogo di stabilimento della vostra società, la menzione di numeri di telefono con codice internazionale, l'uso di un nome

¹² Croazia, Grecia, Lituania, Portogallo, Slovenia – Cfr. allegato 1 per maggiori dettagli.

¹³ In particolare il cosiddetto regolamento 593/2008 "Roma I".

di dominio di primo livello diverso da quello dello Stato membro in cui la vostra società è stabilita¹⁴.

Se tuttavia non dirigete le vostre attività verso altri paesi dell'UE e un consumatore di un altro Stato Membro dell'UE vi si rivolge di propria iniziativa, si applica la vostra legislazione nazionale.

Che cosa significa questo per te in pratica?

Quale legge sarà applicabile ai tuoi contratti transfrontalieri?

A prima vista, potrebbe sembrare complesso per un piccolo commerciante rispettare la legge del paese dei suoi diversi consumatori, in paesi diversi. Potrebbe impedire ad alcuni operatori di offrire i propri beni o servizi oltre frontiera. Tuttavia, nella pratica:

1. La legislazione dell'UE armonizza una parte importante della legislazione in materia di protezione dei consumatori. Ciò significa che in linea di principio le stesse norme si applicano in tutta l'UE.
2. Anche se, su alcuni elementi, sussistono differenze tra gli Stati Membri, ciò non significa che non sia consentito che i vostri contratti con i consumatori siano concepiti in base alla vostra legislazione: come spiegato in precedenza, potete concordare con il consumatore sul fatto che dovrebbe essere applicabile un'altra legge, nel qual caso dovete solo rispettare il diritto obbligatorio in materia di consumatori dello Stato Membro in cui il consumatore vive.

In pratica, la legislazione obbligatoria in materia di tutela dei consumatori di un altro Stato Membro sarà

pertinente solo se le sue norme sono più protettive di quelle del vostro ordinamento giuridico o della legge concordata con il consumatore. Ciò potrebbe verificarsi nel caso in cui, ad esempio, il periodo di garanzia legale della legge del consumatore sia più lungo di quello previsto dalla vostra legge.

3. Con l'aiuto dei moduli di formazione in materia di diritto dei consumatori, sarete in grado di sapere in anticipo quali requisiti aggiuntivi possono applicarsi in quale altro Stato Membro intendete dirigere le vostre attività commerciali.
4. La questione della legge applicabile è spesso rilevante solo in caso di disaccordo con il consumatore. Molti malintesi possono essere risolti amichevolmente o utilizzando il vostro servizio di reclamo interno.

In caso di controversia in un contratto transfrontaliero di questo tipo, quale tribunale è competente?

Se offrite i vostri prodotti o servizi ai consumatori di un altro paese dell'UE e vi capita di avere una controversia con un consumatore in tale paese dell'UE, siate consapevoli del fatto che il tribunale competente a decidere in merito a tale controversia sarà sempre quello del paese in cui il consumatore vive. Non è possibile citare in giudizio il consumatore dinanzi a un tribunale di un altro paese e se si stabilisce tale opzione nei termini e nelle condizioni, si rischia una grave multa. Il consumatore, al contrario, ha la possibilità di citare in giudizio anche voi dinanzi al vostro tribunale di casa. Per i casi transfrontalieri, al fine di facilitare la risoluzione delle controversie, l'UE ha istituito una piattaforma ODR che consente di mantenere i contatti tra i sistemi ADR nei diversi Stati Membri¹⁵.

¹⁴ Per maggiori informazioni, cfr. cause riunite C 585/08 e C 144/09 Peter Pammer e Hotel Alpenhof GesmbH

¹⁵ Cfr. modulo 5

Esempio: se sei un commerciante francese con sede a Lille che vende i tuoi prodotti a consumatori in Belgio, non puoi stabilire nei tuoi termini e condizioni che, in

caso di controversia, gli unici tribunali competenti a risolvere la controversia sono i tribunali del Nord della Francia.

La direttiva sulla fornitura di contenuti digitali e servizi digitali in sintesi

Nuove norme a partire dal 1° gennaio 2022

1) *L'ambito di applicazione:*

I contenuti e i servizi digitali includono una vasta gamma di prodotti come video, file musicali, software, eventi dal vivo, applicazioni di chat, social media, ecc.

Le nuove norme proteggeranno i **consumatori nel caso in cui i contenuti e i servizi digitali** siano difettosi o, altrimenti, non corrispondano a quanto concordato nel contratto, ad esempio:

- musica scaricata, un'applicazione mobile per una piattaforma di streaming che non funziona sul telefono cellulare consumatore,
- un software improvvisamente smette di funzionare ecc.

In tali casi, il consumatore avrà diritto ai seguenti rimedi:

- chiederti di risolvere il problema,
- se il problema persiste, ottenere da voi una riduzione di prezzo, o risolvere il contratto e ottenere un rimborso.

Fino ad ora tale protezione esisteva solo per i beni materiali a livello dell'UE mediante la direttiva 1999/44/CE su taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo.

Inoltre, attualmente, in molti casi, i consumatori non pagano per accedere a numerosi contenuti o servizi digitali, ma forniscono invece i loro dati personali (ad esempio la creazione di un account sui social media). Con le nuove norme, i consumatori avranno diritto a un rimedio in caso di contenuti o servizi digitali difettosi, **anche se non hanno pagato un prezzo ma hanno fornito i propri dati personali**.

2) *Le stesse norme in tutta l'UE:*

Le direttive armonizzeranno pienamente:

- i criteri di conformità,
- i rimedi in caso di non conformità,
- le norme relative alla responsabilità degli operatori,
- le norme sull'onere della prova e i rispettivi obblighi delle parti in caso di non conformità, e
- modifica del contenuto digitale o del servizio digitale.

Altri elementi saranno disciplinati a livello nazionale. Per maggiori informazioni, si prega di consultare la pertinente legislazione nazionale che recepisce le direttive. Potete trovarli sul sito web della Commissione Europea.

Allegati

ALLEGATO 1: Recepimento nazionale delle vendite al consumo e Direttiva sulle garanzie

La colorazione verde indica gli Stati Membri che vanno oltre le norme minime della direttiva 1999/44/CE

Disposizioni fondamentali della direttiva CSG				
Stati membri	Durata della garanzia legale (anni)	Obbligo di notifica per i consumatori ¹⁶	Inversione del periodo dell'onere della prova	Gerarchia dei mezzi di ricorso
Austria	2	No	6 mesi	Sì
Belgio	2	Sì ¹⁷	6 mesi	Sì
Bulgaria	2	Sì ¹⁸	6 mesi	Sì
Croazia	2	Sì	6 mesi	Scelta libera
Cipro	2	Sì	6 mesi	Sì
Repubblica ceca	2	Sì ¹⁹	6 mesi	Sì
Danimarca	2	Sì	6 mesi	Sì ²⁰
Estonia	2	Sì	6 mesi	Sì ²¹
Francia	2	No	2 anni	Sì
Germania	2	No	6 mesi	Sì
Grecia	2	No	6 mesi	Libera scelta
Ungheria	2	Sì	6 mesi	Sì
Irlanda	6*	No	6 mesi	Sì + diritto di rifiuto a breve termine ²²
Italia	2	Sì	6 mesi	Sì
Lettonia	2	Sì	6 mesi	Sì ²³
Lituania	2	Sì ²⁴	6 mesi	Libera scelta
Lussemburgo	2	Sì ²⁵	6 mesi	Sì ²⁶

¹⁶ Per motivi di semplicità, la mancanza di un obbligo di notifica è inclusa in questa categoria, sebbene in senso stretto la direttiva non preveda un obbligo di notifica e consenta piuttosto agli Stati membri di includere un obbligo di notifica.

¹⁷ Il professionista e il consumatore possono convenire che il difetto di conformità deve essere notificato dal consumatore entro due mesi da quando ne è venuto a conoscenza. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), vedi: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

¹⁸ Cfr. l'articolo 126 della legge sulla tutela dei consumatori. Tuttavia, l'esistenza di tale norma non è stata formalmente notificata alla Commissione europea.

¹⁹ La legge ceca indica "il consumatore deve contattare il commerciante senza indebito ritardo dopo la scoperta del difetto". Legge n. 89/2012 Racc., il nuovo codice civile ("Nový občanský zákoník" e NCC).

²⁰ In Danimarca il consumatore può chiedere un rimborso se il difetto è significativo, ma non se il venditore offre di riparare o sostituire il prodotto – cfr. articolo 78 della legge sulla vendita dei beni (Købelov).

²¹ Le norme estone si basano sull'idea di una libera scelta del rimedio, dando tuttavia al venditore la possibilità di affrontare la colpa mediante riparazione o sostituzione.

²² S.I. n. 11/2003 – European Communities (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003 (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²³ Da una modifica legislativa nel 2015.

²⁴ Il consumatore deve notificare entro un termine ragionevole, ai sensi dell'articolo 6.327 del codice civile n. VIII-1864 del 18 luglio 2000

²⁵ Il consumatore deve informare il venditore di qualsiasi non conformità del prodotto entro un "periodo ragionevole", ma poiché tale periodo non è definito, si intende effettivamente due anni dopo la consegna. Ai sensi dell'articolo L. 212-6, secondo comma, esiste un secondo termine di due anni per proporre un'azione di esecuzione di una garanzia; esso va dal momento in cui il consumatore ha segnalato la non conformità dei beni al commerciante.

²⁶ I rimedi dovrebbero essere effettuati entro un mese dal venditore. In caso contrario, il consumatore può richiedere una sostituzione e ricevere un rimborso completo del prezzo del prodotto o mantenere il prodotto e ottenere un rimborso parziale. Tuttavia, il consumatore può ottenere ulteriori riduzioni di prezzo per danni se il consumatore è in grado di fornire la prova che la non conformità del bene difettoso ha creato costi aggiuntivi o era pericolosa per la salute.

Disposizioni fondamentali della direttiva CSG				
Stati membri	Durata della garanzia legale (anni)	Obbligo di notifica per i consumatori ¹⁶	Inversione del periodo dell'onere della prova	Gerarchia dei mezzi di ricorso
Malta	2	Sì	6 mesi	Sì
Polonia	2	No	1 anno	Sì ²⁷
Portogallo	2	Sì	2 anni	Libera scelta
Romania	2	Sì	6 mesi	Sì
Slovacchia	2	Sì	6 mesi	Sì
Slovenia	2	Sì	6 mesi	Libera scelta
Spagna	2	Sì	6 mesi	Sì
Svezia	3	Sì	6 mesi	Sì
I Paesi Bassi	Nessun termine fisso	Sì	6 mesi	Sì

**La responsabilità del venditore in questi Stati membri è limitata solo dal periodo di prescrizione.*

²⁷ Le norme polacche applicabili dal dicembre 2014 si basano sull'idea di una libera scelta del rimedio, dando tuttavia al venditore la possibilità di affrontare la colpa mediante riparazione o sostituzione.

Allegato 2 — Elementi della legislazione nazionale che vanno al di là della direttiva 1999/44/CE sulle vendite e le garanzie dei consumatori (cfr. ancora una volta l'ombreggiatura verde).

Stati membri	Tipo di garanzia e durata della garanzia legale (anni)	Sospensione della garanzia legale durante la riparazione/sostituzione	Tempistica esatta in cui riparare o sostituire la merce	Pezzi di ricambio obbligo di manutenzione dei pezzi di ricambio	Pezzi di ricambio obbligo di informare i consumatori
Austria	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo	Lasso di tempo ragionevole	No	No (invertito) ²⁸
Belgio	Uniforme (2 anni)	Sì	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Bulgaria	Uniforme (2 anni)	Sì	Entro un mese	No	No
Croazia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Cipro	Uniforme (2 anni)	Sì	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Repubblica ceca	Uniforme (2 anni)	No	30 giorni	No	No
Danimarca	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ²⁹	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Estonia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo	Lasso di tempo ragionevole ³⁰	No	No
Finlandia	Differenziato	No	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Francia	Uniforme (2 anni)	No	1 mese	Sì	Sì
Germania	Uniforme (2 anni)	No	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Grecia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo	Lasso di tempo ragionevole	Sì	No
Ungheria	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ³¹	15 giorni	No	No
Irlanda	Termine di prescrizione (6 anni)	Sì	Lasso di tempo ragionevole	No	No

²⁸In Austria il venditore informa l'acquirente che non esistono pezzi di ricambio quando ciò è importante (qualora un consumatore possa utilizzare tali informazioni per scegliere un prodotto che dispone di pezzi di ricambio disponibili).

²⁹Due anni per la sostituzione, tre anni per la riparazione.

³⁰In Estonia deve rispondere a una domanda o a un reclamo da parte di un consumatore entro 15 giorni, ma non vi è alcun termine per il rimedio stesso.

³¹Sospensione della garanzia legale per la riparazione, un nuovo periodo per la sostituzione.

Stati membri	Tipo di garanzia e durata della garanzia legale (anni)	Sospensione della garanzia legale durante la riparazione/sostituzione	Tempistica esatta in cui Riparare o sostituire la merce	Pezzi di ricambio obbligo di mantenere i pezzi di ricambio	Pezzi di ricambio obbligo di informare i consumatori
Italia	Uniforme (2 anni)	Sì	Lasso di tempo ragionevole	No	Parzialmente
Lettonia	Uniforme (2 anni)	Sì	Lasso di tempo ragionevole ³²	No	No
Lituania	Uniforme (2 anni)	Sì	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Lussemburgo	Uniforme (2 anni)	Sì	1 mese	No	No
Malta	Uniforme (2 anni)	Sì	Lasso di tempo ragionevole	Sì	No
Polonia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ³³	Lasso di tempo ragionevole	No	No
Portogallo	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ³⁴	30 giorni	Sì	No
Romania	Uniforme (2 anni)	Sì	15 giorni	Sì (produttori)	No
Slovacchia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ³⁵	30 giorni	No	No
Slovenia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ³⁶	8 giorni	Sì	Sì
Spagna	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ³⁷	Lasso di tempo ragionevole	Sì	No
Svezia	Uniforme (3 anni)	No	Lasso di tempo ragionevole	Sì (alcuni casi) ³⁸	No
I Paesi Bassi	Differenziato	Sì	Lasso di tempo ragionevole	No	No

³² Sebbene il termine ragionevole sia generalmente considerato di 30 giorni, non esiste pertanto un termine legale esatto.

³³ Solo per la sostituzione, non per la riparazione.

³⁴ Solo per la sostituzione, non per la riparazione.

³⁵ Solo per la sostituzione, non per la riparazione.

³⁶ Solo per la sostituzione o componenti principali del prodotto.

³⁷ Sospensione della garanzia legale per la riparazione, un nuovo periodo per la sostituzione.

³⁸ Se la mancanza di pezzi di ricambio o di materiali di consumo ostacola l'uso del bene e il consumatore, al momento dell'acquisto, aveva buone ragioni per ritenere che il prodotto sarebbe utilizzabile, il prodotto sarà considerato difettoso in base alle norme sui difetti di fatto dei beni trovati nella legge sulla vendita al consumo (1990:932).

Consumer Law → READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

