

# GARANZIA LEGALE

## IMPORTANTI CAMBIAMENTI PER LE TRANSAZIONI DEI CONSUMATORI

---

La **Direttiva UE 2019/771** contiene importanti novità per la regolamentazione delle garanzie nell'acquisto di beni. In Italia, l'attuazione è avvenuta con il **Decreto Legislativo 170/2021**, che ha modificato gli **articoli da 128 a 135-septies del Codice del Consumo**.



# INDICE

---

1. AMBITO DI APPLICAZIONE
2. DEFINIZIONE DI BENI CON ELEMENTI DIGITALI
3. REQUISITI SOGGETTIVI E OGGETTIVI DEI BENI
4. RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE
5. DIRITTI DELL'ACQUIRENTE
6. GARANZIE CONTRATTUALI





# 1. AMBITO DI APPLICAZIONE

---

Le nuove norme si applicano ai contratti di compravendita conclusi dopo il 1° gennaio 2022 tra un'impresa e un consumatore (cosiddetti **contratti di consumo**, noti anche come vendite business to consumer, "B2C") aventi ad oggetto la **vendita di beni**, tra i quali sono ricomprese le categorie dei **beni con elementi digitali e gli animali vivi**, e **contratti per la fornitura di contenuti digitali o di servizi**, se questi sono incorporati o associati ai beni e forniti insieme agli stessi. Ai contratti di compravendita sono equiparati i **contratti di appalto e di vendita di servizi** (ad esempio, i contratti con gli artigiani).



## 2. DEFINIZIONE DI BENI CON ELEMENTI DIGITALI

---

I beni con elementi digitali sono beni mobili che non funzionano o non funzionano correttamente senza contenuti digitali (come i software). Si tratta, ad esempio, di smartphone, smartwatch, smart tv, giocattoli interattivi.

Attenzione: per i contratti di vendita stipulati fino al 31 dicembre 2021, si applicano ancora le vecchie norme del Codice del Consumo

(<https://www.euroconsumatori.org/it/garanzia-legale-e-contrattuale>).

La **garanzia legale** regola i diritti che per legge l'acquirente può far valere nei confronti del venditore in caso di consegna di beni non conformi al contratto (difettosi).



# 3. REQUISITI SOGGETTIVI E OGGETTIVI DEI BENI

---

L'impresa è tenuta a fornire al consumatore beni conformi al contratto, che devono quindi soddisfare **requisiti soggettivi** e **oggettivi**.

**Cosa sono i requisiti soggettivi e oggettivi?**

## **Requisiti soggettivi**

Il bene acquistato deve:

- corrispondere alla **descrizione**, al **tipo**, alla **quantità** e alla **qualità**, nonché avere le caratteristiche previste dal contratto di acquisto;
- essere idoneo a uno **scopo particolare richiesto dal consumatore**, segnalato al venditore entro il momento della conclusione del contratto di compravendita e che il venditore ha accettato;
- essere consegnato con tutti gli **accessori** e le **istruzioni**, comprese quelle per l'installazione, previste dal contratto di compravendita;
- essere consegnato con gli **aggiornamenti** previsti nel contratto di compravendita.

## Requisiti oggettivi

Il bene acquistato deve:

- essere idoneo agli **scopi** per i quali i beni dello stesso tipo sono normalmente utilizzati;
- avere la **qualità** e corrispondere alla **descrizione di un campione o modello** fornito dal venditore al consumatore prima della conclusione del contratto;
- essere fornito con gli **accessori**, compresi l'imballaggio, le istruzioni di montaggio o altre istruzioni che il consumatore può aspettarsi di ricevere;
- avere la **quantità**, le **qualità** e le **altre caratteristiche**, tra cui la durata, la funzionalità, la compatibilità e la sicurezza, che i beni dello stesso tipo hanno normalmente e che il consumatore può aspettarsi, tenuto conto della natura dei beni e delle dichiarazioni pubbliche fatte da o per conto del venditore o da altre persone, compreso il produttore, in particolare nella pubblicità o nell'etichettatura.

Nel caso di beni con **elementi digitali**, il venditore è tenuto a informare il consumatore sugli **aggiornamenti** (compresi quelli di sicurezza) e a fornirglieli:

- in caso di fornitura una tantum del contenuto digitale o del servizio, per tutto il periodo che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, data la natura e lo scopo dei beni e degli elementi digitali e la natura del contratto (è previsto un periodo minimo di due anni), o..

- in caso di **fornitura continuativa del contenuto digitale o del servizio** per il periodo di due anni dalla consegna dei beni o per tutto il periodo previsto dal contratto (questo periodo può essere più lungo di due anni ma anche più breve).

Tuttavia, se il consumatore non installa gli aggiornamenti forniti entro un periodo di tempo ragionevole, il venditore non potrà essere ritenuto responsabile dei difetti causati dal mancato aggiornamento. Affinché la responsabilità del professionista sia esclusa, questi deve aver informato il consumatore della disponibilità degli aggiornamenti, nonché delle conseguenze della loro mancata installazione; inoltre la mancata o errata installazione degli aggiornamenti non deve essere causata da istruzioni di installazione difettose.



# 4. RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE

---

Il venditore è responsabile dei difetti che si verificano **entro due anni dalla consegna della merce**. Questo vale anche per i beni con elementi digitali.

Novità importante: è stato abolito il termine di decadenza di due mesi dalla scoperta per denunciare il difetto di conformità al venditore.

La comunicazione al venditore della sussistenza di un difetto di conformità, per garantire la prova della comunicazione, è meglio che venga sempre fatta per iscritto (e-mail, fax o posta).

Nel caso di **beni contenenti elementi digitali**, se il contratto prevede la **fornitura continuativa del contenuto digitale o del servizio per un periodo di tempo**, il venditore è responsabile per qualsiasi difetto di conformità del contenuto digitale che si verifichi entro 2 anni dalla consegna dei beni. Se il contratto prevede la **fornitura continuativa del contenuto digitale o del servizio per un periodo superiore a 2 anni**, il venditore è responsabile per qualsiasi difetto di conformità che si verifichi nel periodo in



cui il contenuto digitale o il servizio deve essere fornito secondo il contratto. Ciò significa che in questo caso l'acquirente avrà diritto a una garanzia che si estende oltre il periodo minimo di 2 anni sul contenuto digitale.

In caso di **acquisto di beni di seconda mano**, la durata minima della garanzia può essere ridotta a un anno, ove concordato tra le parti; nella pratica è il termine normalmente applicato.

L'azione per far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive in **26 mesi** dalla consegna della merce. Nel caso di **beni usati**, il periodo di prescrizione può essere ridotto a **un anno**.

Importante: lo scontrino o la ricevuta cartacea (se si paga con carta di debito o di credito) devono essere conservati per almeno 26 mesi, altrimenti sarà difficile dimostrare la data e il luogo dell'acquisto.

## **Onere della prova**

Le modifiche legislative introdotte hanno esteso l'**onere della prova del venditore** da sei mesi a un anno. Pertanto, se il difetto si verifica **entro un anno** dalla consegna, si presume – fino a prova contraria – che il prodotto fosse già difettoso al momento della consegna, a meno che ciò risulti incompatibile con la natura della cosa o del difetto.

Trascorso tale periodo di un anno, sarà l'acquirente a dover dimostrare che il difetto emerso non è stato causato da un uso improprio o scorretto del bene (**inversione dell'onere della prova**). Questa prova è solitamente difficile da fornire: nella maggior parte dei casi sarà necessaria una perizia, che può comportare costi considerevoli.

Per i **beni con elementi digitali**, in cui il contratto di vendita prevede la **fornitura continua del contenuto digitale o del servizio per un periodo di tempo determinato nel contratto**, se il difetto si verifica entro due anni, il venditore ha l'onere di provare che il contenuto digitale o il servizio era conforme al contratto per tutto questo periodo di due anni. Non vi è quindi in tal caso alcuna inversione dell'onere della prova a scapito del consumatore.

Se il difetto è imputabile al consumatore, non sussiste alcun diritto alla garanzia!



# 5. I DIRITTI DELL'ACQUIRENTE

---

In caso di difetto di conformità, **il consumatore ha diritto alla riparazione** o alla **sostituzione** del bene, a una **ragionevole riduzione del prezzo** o **alla risoluzione del contratto**.

In linea di principio, il consumatore può decidere autonomamente se vuole che la merce sia riparata o sostituita, a meno che il rimedio scelto non sia impossibile o causi costi sproporzionatamente elevati rispetto all'altro.

La prassi giuridica italiana prevede che l'acquirente debba prima dare all'azienda due opportunità per riparare la merce prima di poter richiedere la sostituzione della merce al venditore.

Il venditore può rifiutare la riparazione e la sostituzione se queste sono impossibili o comporterebbero costi sproporzionati.

## **Riparazione o sostituzione**

La **riparazione** o la **sostituzione** deve essere **gratuita**, eseguita entro un termine ragionevole e **non comportare**

**notevoli inconvenienti** per il consumatore. Poiché la legge non specifica esattamente cosa sia considerato "ragionevole", un'eventuale termine per la restituzione del bene riparato o la sua sostituzione deve essere intimato per iscritto.

Se i rimedi scelti per eliminare i difetti di conformità sono quelli della riparazione o della sostituzione, il consumatore deve mettere i beni a disposizione del venditore. I costi per la restituzione devono essere a carico del venditore. In pratica, però, tale previsione può risultare di difficile applicazione nel commercio transfrontaliero.

Novità importante: il consumatore può ora rifiutarsi di pagare parte del prezzo (eventualmente ancora da corrispondere) fino a quando l'azienda non avrà adempiuto agli obblighi di garanzia previsti (ad esempio, riparazione o sostituzione).

### **Riduzione del prezzo o risoluzione del contratto**

Il consumatore ha diritto a un'adeguata **riduzione del prezzo** o alla **risoluzione del contratto di acquisto** nelle seguenti situazioni:

- il venditore ha omesso o rifiutato di effettuare la riparazione o la sostituzione;
- sussiste un difetto di conformità, nonostante la riparazione o la sostituzione da parte del venditore;



- il difetto è così grave da giustificare una immediata riduzione del prezzo o risoluzione del contratto;
- il venditore non può porre rimedio al difetto dei beni entro un termine ragionevole o senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Attenzione: nel caso di un **difetto di poca importanza**, il consumatore non può chiedere la risoluzione del contratto. Spetta al venditore dimostrare che il difetto sia effettivamente minimo.

La **riduzione del prezzo** viene determinata in proporzione alla riduzione del valore dei beni (difettosi) consegnati rispetto al valore che avrebbero avuto se fossero stati conformi.

La **risoluzione totale o parziale del contratto di compravendita** avviene con una comunicazione dell'acquirente (per ragioni di prova dovrebbe essere fatta per iscritto) al venditore. Il consumatore restituisce poi la merce al venditore, che si fa carico dei relativi costi. Il venditore rimborsa il prezzo pagato non appena riceve la merce o il consumatore dimostra di averla restituita.

Nel caso di un contratto di vendita che comprende più beni, si applica quanto segue: se solo una parte dei beni consegnati è difettosa, il consumatore può risolvere il

contratto solo parzialmente, ovvero solo per quanto riguarda i beni difettosi (conservando i beni privi di difetti), oppure può ottenere la risoluzione dell'intero contratto di acquisto, se non ci si può ragionevolmente aspettare che conservi solo i beni privi di difetti.

Gli stessi diritti di garanzia si applicano anche ai prodotti acquistati nel corso di una svendita.

Attenzione: la possibilità di cambiare la merce non deve essere confusa con la garanzia. **La garanzia è un diritto, la sostituzione no!** Il consumatore non ha il diritto di cambiare un bene privo di difetti acquistato in un negozio. Ciò dipende esclusivamente dalla buona volontà del commerciante.



# 6. GARANZIE CONTRATTUALI

---

La garanzia contrattuale è vincolante per colui che la presta secondo le condizioni indicate nella **dichiarazione di garanzia e nella pubblicità**.

La dichiarazione di garanzia deve essere fornita al consumatore su un supporto durevole al più tardi al momento della consegna della merce. La dichiarazione di garanzia sul sito web dell'azienda non è sufficiente, perché può essere modificata. Deve essere scritta in lingua italiana e contenere, in un linguaggio semplice e comprensibile, le seguenti informazioni:

- che gli obblighi di garanzia legale tra acquirente e venditore non sono in ogni caso limitati dalla garanzia contrattuale;
- nome e indirizzo dell'azienda che fornisce la garanzia;
- la procedura per far valere la garanzia contrattuale;
- la designazione delle merci a cui la garanzia contrattuale è applicabile;
- le condizioni che regolano la garanzia contrattuale.

Importante: tutti gli accordi che limitano o escludono i diritti di garanzia del consumatore sono nulli.

---

Finanziato dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o Agenzia esecutiva del Consiglio europeo per l'innovazione e delle piccole e medie imprese (EISMEA). Né l'Unione Europea né EISMEA possono essere per queste ritenute responsabili.

Le informazioni contenute nel presente opuscolo sono state raccolte ed elaborate con il massimo scrupolo. Tuttavia non possiamo garantire per la loro completezza e pertanto esse vanno considerate a titolo puramente indicativo e parziale. Si raccomanda di approfondire le informazioni presso i vari enti ed i soggetti competenti.

---



Centro  
Europeo Consumatori  
Italia



---

Publicato da  
Centro Europeo Consumatori Italia – sede di Bolzano  
Via Brennero 3  
I-39100 Bolzano  
Tel. +39-0471-980939  
Fax +39-0471-980239 [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Sede del Centro  
Europeo Consumatori Italia  
ECC-Net Italy  
Centro Europeo Consumatori  
Via G. M. Lancisi, 31  
00161 Roma – ITALIA  
Tel. 06 44238090 - 06 44290734  
Fax. 06 44118348  
[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)  
[info@ecc-net.it](mailto:info@ecc-net.it)

---

## CON IL SUPPORTO DI



Ministero delle Imprese e  
del Made in Italy



Cofinanziato dall'Unione  
Europea



Provincia autonoma  
di Bolzano

**AGGIORNATO A SETTEMBRE 2023**