

# La bussola dei diritti. Se compro online ho diritto alla garanzia?

mercoledì 04 ottobre 2017

Sempre più consumatori effettuano acquisti online per motivi economici o per praticità. E di fatto l'e-commerce sta prendendo sempre più piede all'interno del nostro Paese e nei Paesi dell'Unione Europea.

## Il trend

È dimostrato anche dai dati della edizione 2017 del Consumer Conditions Scoreboard che fotografa un incremento della fiducia dei consumatori verso lo shopping online e quindi un incremento degli acquisti online, anche a livello transfrontaliero. Gli incrementi riscontrati rispetto alla precedente edizione del Consumer Conditions Scoreboard afferiscono ai livelli di fiducia che sono aumentati del 12,4% per gli acquisti da rivenditori situati nello stesso paese e del 21,1% per gli acquisti da rivenditori situati in altri Stati membri dell'Unione Europea.

## Risulta

insomma un quadro europeo positivo dove i consumatori sono più consapevoli dei loro diritti e più sicuri che i questi saranno rispettati dalle aziende che vendono a distanza, e protetti dalle azioni attivate dalle Autorità competenti e dalle Associazioni dei consumatori. Nonostante il trend favorevole dell'e-commerce non mancano però tra i consumatori e i rivenditori delle preoccupazioni. Tra le principali criticità emerse dallo Scoreboard 2017 vi sono le differenze nelle legislazioni nazionali in materia di contratti, le differenze nelle norme nazionali in materia di tutela dei consumatori e nella risoluzione alternativa delle controversie transfrontaliere, come anche i rischi legati alle frodi e le differenze nelle norme fiscali.

## Non tutti gli

Stati Membri però sono uguali. Si registrano infatti significative differenze tra paesi dell'Europa settentrionale e occidentale dove le condizioni generali dei consumatori sono migliori, rispetto a quelle orientali e meridionali. La differenza tra i Paesi Europei passa anche per il diritto alla garanzia o la norma si applica allo stesso modo in tutta l'Unione? Innanzitutto è bene chiarire che cosa si intende per garanzia legale di conformità. Si tratta di una normativa prevista in Italia agli articoli 128 e ss. del Codice del Consumo che tutela il consumatore in caso di acquisto di prodotti difettosi, che manifestano un malfunzionamento o non conformi, che non rispondono all'uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato. La garanzia legale dura due anni dalla consegna del bene e deve essere fatta valere dal consumatore entro due mesi dalla scoperta del difetto: occorre quindi conservare sempre la prova di acquisto.

## Nel nostro

ordinamento la disciplina sulle "garanzie post vendita dei beni di consumo" è avvenuta con il recepimento della Direttiva 1999/44/CE su "taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo", trasfusa dapprima attraverso il D.Lgs. 2 febbraio 2002, n. 24, nel Libro IV del codice civile (artt. da 1519-bis a 1519-nonies) e in un secondo momento, con l'adozione del Codice del Consumo (D.Lgs 6 settembre 2005, n. 206), confluita nelle stesso Codice del Consumo Parte IV, Titolo III, Capo I, agli artt. da 128 a 135.

#### In seconda

istanza è essenziale far presente che il diritto alla garanzia post vendita deve essere esercitato dal consumatore anche per gli acquisti effettuati tramite il web, non essendoci alcuna differenza con i contratti off-line. Se il bene acquistato online non è conforme, il consumatore come deve comportarsi? In presenza di un vizio di conformità riscontrato entro i termini di legge previsti (Codice del Consumo) il consumatore avrà diritto alla riparazione o sostituzione del bene difettoso da parte del rivenditore, senza oneri a suo carico, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso per il rivenditore. Solo nel caso in cui sostituzione o riparazione non siano possibili, il consumatore avrà diritto alla riduzione del prezzo o alla restituzione di una somma, commisurata al valore del bene, a fronte della restituzione al venditore del prodotto difettoso.

#### Importante

evidenziare che il consumatore deve fare riferimento esclusivo alla società venditrice con cui ha sottoscritto il contratto a distanza che, a fronte del reclamo di mancata conformità del consumatore, dovrà provvedere in tempi congrui a garantire l'esercizio della garanzia post vendita secondo i dettami della normativa di riferimento in esame. Prima di procedere con l'acquisto è bene stare attenti al sito web sul quale verrà acquistato il bene: ci sono delle informazioni precontrattuali previste dalla legge (D.Lgs.21/14) che il rivenditore è tenuto a fornire al consumatore, tra cui tempi e modalità di recesso, sede legale della azienda, diritto di garanzia.

#### Per citare

l'esperienza di qualche altro Paese europeo, la Germania per avendo recepito la Direttiva 1999/44/CE ha inserito il diritto alla garanzia all'interno del Codice civile, e la Francia pur prevedendo una normativa specifica nel Codice del Consumo può anche far riferimento al Codice civile per far valere il diritto alla garanzia dei beni mobili materiali. L'online può nascondere qualche insidia in più rispetto all'off-line perchè in fondo basta un click per concludere un contratto.