Chi e come garantiscono

Sarà successo a tutti gli operatori del settore, di dovere affrontare problematiche connesse alla non conformità dei ricambi commercializzati. Vediamo come dovrebbero fronteggiare la situazione… dal punto di vista legale

avv. **Francesco Paolo Messina**

Non è sicuramente questa l'occasione per analizzare i motivi in forza dei quali quotidianamente si assiste a reclami per ricambi difettosi. Quello che ogni operatore della filiera commerciale (sia esso autoriparatore, ricambista, distributore, produttore) deve necessariamente conoscere per imparare a difendersi dai reclami, riguarda la fase successiva alla contestazione del prodotto difettoso nella gestione della garanzia.

Regola di carattere generale, è che tutti i prodotti venduti sono coperti da garanzia, la quale può essere convenzionale (quale è quella commerciale) o legale.

La garanzia commerciale, di natura volontaria, ha ad oggetto la tutela del buon funzionamento del bene e implica l'obbligo, da parte del venditore (sia esso quello finale o uno qualunque degli intermediari della catena distributiva), di rispondere nei confronti dell'acquirente di tutti i difetti che si manifestano sul bene durante l'uso protratto nel tempo e che non sono riconducibili a fenomeni legati alla normale usura del prodotto.

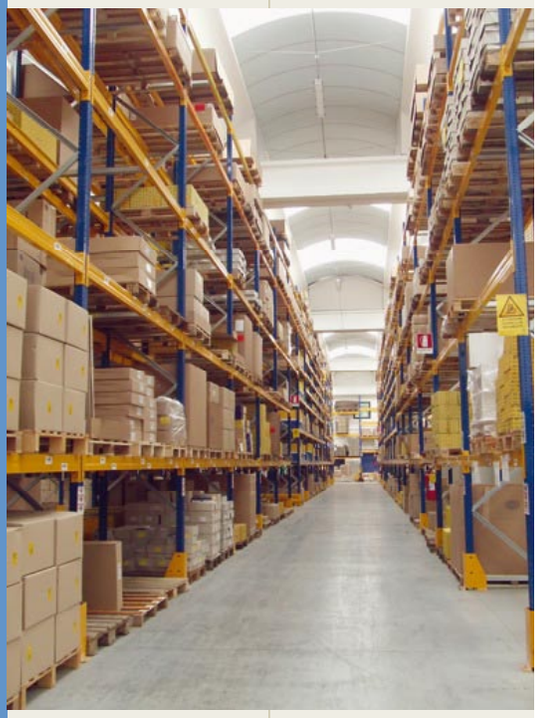
Detta garanzia, qualora riguardi beni mobili come nel caso dei ricambi per autoveicoli, opera per il periodo di un anno dalla vendita. La durata, a discrezione del produttore, può essere estesa ad un periodo maggiore se indicato nelle condizioni di vendita o sul certificato di garanzia.

È stato precisato che la Garanzia Commerciale riguarda il buon funzionamento del

Le garanzie

La garanzia commerciale ha come oggetto la tutela del buon funzionamento del bene e implica l'obbligo, da parte del venditore, di rispondere nei confronti dell'acquirente di tutti i difetti che si manifestano sul bene stesso durante l'uso per il periodo di un anno dalla vendita

La durata della garanzia commerciale, a discrezione del produttore, può essere estesa a un periodo maggiore se indicato nelle condizioni di vendita o sul certificato di garanzia



Non sempre è facile capire quando una rottura è dovuta a un difetto di conformità o quando lo stesso bene si è semplicemente rotto per effetto dell'usura

bene venduto e non garantisce l'assenza di vizi originari, bensì esclusivamente il fatto che si presentino difetti per effetto dell'uso protratto nel tempo.

Non sempre è facile capire quando una rottura è dovuta ad un difetto di conformità o quando lo stesso bene si è semplicemente rotto per effetto dell'usura. Come regola di carattere generale, può essere evidenziato che il diritto di garanzia non è valido e può essere rifiutato dalla Casa costruttrice se il danno è stato provocato da un utilizzo non conforme del prodotto, ovvero se lo stesso o sue parti risultano danneggiate da eventi accidentali, cattivo uso o negligenza da parte dell'acquirente. La garanzia potrebbe essere rifiutata anche nell'ipotesi in cui siano stati rimossi sigilli o etichette identificative, ovvero nel caso di riparazioni o interventi eseguiti in maniera non corretta da personale non qualificato.

Riscontrato il difetto durante il periodo di validità della garanzia commerciale (di regola un anno) il produttore deve provvedere, a sue spese, alla riparazione e il cliente, per esercitare i suoi diritti, ha l'onere di denunciare il difetto di conformità entro il termine di due mesi dalla data in cui ha constatato il difetto.

Nel caso di sostituzione del prodotto o di un suo componente, i prodotti o le singole parti rese a fronte della sostituzione resteranno di proprietà del produttore. La prestazione eseguita in garanzia, di regola, non prolunga il periodo della garanzia. Pertanto, in caso di assistenza sul bene, non decorre un nuovo periodo di garanzia ma si deve tenere conto della data di acquisto del bene originario.

Diversa dalla garanzia commerciale è la Garanzia Legale. Il nostro ordinamento ha recepito la Direttiva 99/44/CE e, con il D. Lgs n. 24 del 2 febbraio 2002 ha introdotto un nuovo regime, teso a disciplinare le garanzie operanti per i beni mobili acquistati da consumatori.

La regolamentazione introdotta con il D. Lgs n. 24/2002 opera solo per acquisti effettuati da consumatori, e cioè da persone fisiche che acquistano il prodotto per uso familiare o personale e non per coloro che comprano il bene per un utilizzo legato all'esercizio dell'attività imprenditoriale o professionale.

In sostanza, detta normativa non è direttamente applicabile per gli scambi e le vendite effettuate tra imprese pur se, come in seguito verrà evidenziato, coinvolge direttamente o indirettamente anche gli esercenti attività imprenditoriale, a seguito della catena di azioni di regresso che si promuoveranno tra i vari venditori, fino ad arrivare al produttore.

Un utile suggerimento per verificare la tipologia di vendita e la normativa applicabile,

Le garanzie

Come regola di carattere generale, può essere evidenziato che il diritto di garanzia non è valido e può essere rifiutato dalla Casa costruttrice se il danno è stato provocato da un utilizzo non conforme del prodotto, ovvero se lo stesso o sue parti risultano danneggiate da eventi accidentali, cattivo uso o negligenza da parte dell'acquirente

Riscontrato il difetto durante il periodo di validità della garanzia commerciale (di regola un anno) il produttore deve provvedere, a sue spese, alla riparazione e il cliente, per esercitare i suoi diritti, ha l'onere di denunciare il difetto di conformità entro il termine di due mesi dalla data in cui ha constatato siffatto difetto

si ricava dal documento fiscale emesso dal venditore: se è stata emessa fattura si tratterà di una vendita conclusa tra professionisti; se, invece, è stato emesso scontrino fiscale, sicuramente l'acquirente sarà un consumatore. La garanzia legale per la vendita a consumatori ha una validità di due anni. Si applica in tutte le ipotesi in cui il bene acquistato, sin dal momento della vendita, presenti vizi o anomalie riconducibili a difetti di costruzione, ovvero se il bene acquistato non rispetta le caratteristiche promesse dal venditore o dal produttore come, per esempio, nel caso in cui il bene venduto abbia prestazioni inferiori a quelle promesse.

Riscontrato il difetto, il consumatore può chiedere al venditore di riparare il bene o di sostituirlo. In entrambi i casi, sull'acquirente non potrà gravare alcuna spesa e, nel caso in cui entrambi i rimedi si rivelassero impossibili, il consumatore potrà pretendere la restituzione del denaro versato.

Anche per detta tipologia di garanzia, il consumatore decade dalla garanzia se non denuncia al venditore il difetto di conformità entro due mesi dalla scoperta (a meno che il venditore non abbia riconosciuto l'esistenza del difetto o l'abbia occultato).

È utile rimarcare il concetto che dette garanzie gravano esclusivamente sul venditore, il quale è considerato dalla legge l'unico responsabile nei confronti del consumatore.

Ovviamente il venditore potrà, a sua volta, coinvolgere nella gestione della garanzia il suo fornitore o il produttore e, qualora dovesse a sue spese fare riparare o sostituire il bene ovvero ridurre il prezzo o accettare la risoluzione del contratto (con restituzione integrale del prezzo) potrà, entro un anno dalla prestata garanzia, esercitare azione di regresso contro il fornitore o contro il produttore e, così facendo, estendere di fatto la disciplina posta a tutela del consumatore all'intera filiera commerciale.

Per quel che riguarda, infine, le garanzie legali tra imprenditori, le stesse operano in maniera differente rispetto a quanto previsto per i consumatori. Regola di carattere generale, anche in questo caso, è che le garanzie legali hanno effetto nell'ipotesi in cui si riscontrano, fin dall'origine, difetti di conformità o vizi che afferiscono la mancanza di caratteristiche promesse nel bene venduto. Anche in questi casi il produttore è tenuto a garantire che la cosa venduta sia immune da vizi che la rendano inidonea all'uso cui è destinata o ne diminuiscano in modo apprezzabile il valore.

Per detta tipologia di garanzia, il periodo di operatività è di un anno dalla consegna e

Le garanzie

La prestazione eseguita in garanzia, di regola, non prolunga il periodo della garanzia stessa

La garanzia legale per la vendita ai consumatori ha una validità di due anni e si applica in tutte le ipotesi in cui il bene acquistato, sin dal momento della vendita, presenti vizi o anomalie riconducibili a difetti di costruzione

Nel caso di sostituzione del prodotto o di un suo componente, i prodotti o le singole parti rese a fronte della sostituzione resteranno di proprietà del produttore

chi ha acquistato il prodotto risultato difettoso decade dal diritto alla garanzia se non denunzia i vizi al venditore entro otto giorni dalla scoperta, a meno che il fornitore/produttore non riconosca l'esistenza del vizio.

Per quel che riguarda, infine, la disciplina delle garanzie legali afferenti acquisti effettuati al di fuori del territorio nazionale, la stessa è regolata dalla Convenzione di Vienna (cui aderisce circa il 90% degli Stati). Per tali vendite, l'art. 39 della citata Convenzione prevede che "il compratore perde il diritto di fare valere il difetto di conformità dei beni se non lo denuncia al venditore specificandone la natura entro un termine ragionevole dal momento in cui lo ha scoperto o avrebbe dovuto scoprirlo"; detto diritto, legato al difetto di conformità del bene, cessa se il compratore "non lo denunzia al venditore al più tardi entro due anni dalla data in cui i beni sono stati effettivamente consegnati al compratore".

Problematiche possono sorgere per le azioni di regresso concesse al distributore nei confronti del fornitore straniero qualora non dovesse essere applicata la legge italiana. Infatti, il termine legale di due anni concesso al consumatore per agire nei confronti del venditore, è naturalmente più lungo di quello che il venditore ha nei confronti del fornitore internazionale (due anni dalla consegna). In questo caso, il venditore deve augurarsi che l'eventuale contestazione venga sollevata dal consumatore prima dello spirare del termine dei 24 mesi dalla consegna del bene viziato, onde consentire una tempestiva denuncia nei confronti del produttore straniero.

Ricordate seppure per sommi capi le diverse tipologie di garanzie, resta da precisare come, nella pratica, capita che alcune ditte produttrici, barricandosi dietro immotivati silenzi o pretendendo prove diaboliche dirette a dimostrare la sussistenza di vizi o difetti, rifiutino le garanzie.

Il rifiuto della garanzia può essere fonte di gravi conflitti commerciali che, se in prima battuta coinvolgono direttamente il venditore, sia esso autoriparatore, ricambista o distributore (i quali si trovano nella difficile posizione di mediare tra fornitore ed acquirente del bene) possono avere pesanti ripercussioni, sia commerciali che economiche, sul produttore, unico soggetto responsabile del bene risultato difettoso o comunque non conforme.

Infatti, l'immotivato e ostinato rifiuto di garanzie su prodotti difettosi si tradurrà, per il produttore, in un danno diretto di natura economica e commerciale in quanto:

a) perderà la fiducia del mercato;

b) dovrà assumere ogni esborso per spese di perizia, amministrative e, nei casi più gravi, di natura legale.

In definitiva, è di ogni palmare evidenza che per i produttori risulta strategico, oltre che conveniente, prestare la massima cura nella gestione della garanzia ed è auspicabile che gli stessi continuino a investire maggiori risorse per istituire servizi di assistenza a disposizione del cliente. n