

Il Codice del Consumo

Una presentazione della
Unione Nazionale Consumatori
Comitato di Modena



Con il patrocinio della



Provincia di Modena

copyright UNC Modena - 2007

1
26/11/2011

- A cura di Adalberto e Stefano Biasiotti, Alessandra Ferrini, Alessandra Gadioli
- Supporto organizzativo di Sofia Biasiotti, Vittorio ed Edoardo Cannizzaro

copyright UNC Modena - 2007

2
26/11/2011

Unione Nazionale Consumatori - Comitato di Modena
Via Ugo da Carpi 4, I - 41100 Modena
Tel. e fax 059 239582
C. F. 94130530366

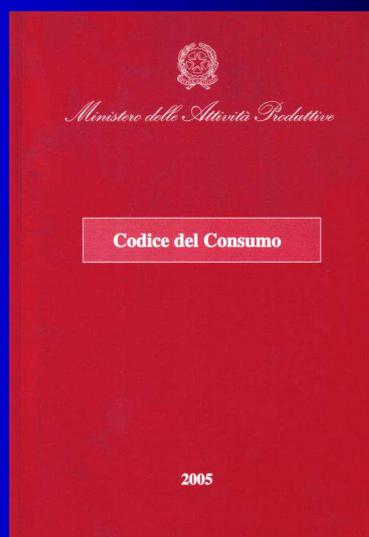
Consumatori.mo@tiscali.it

I nostri consulenti sono in sede il lunedì ed il mercoledì,
dalle 17,30 alle 19,30

I soci ed i consumatori possono ottenere assistenza per
telefono, oppure presentarsi direttamente in sede, negli
orari indicati, meglio se con preavviso telefonico

Ecco il codice del consumo

- Bello!
- Ma come è nato ed a che serve?



Come nasce il codice del consumo

- Raccoglie in un testo armonizzato ben 21 provvedimenti legislativi, emessi:
- in varie epoche (dal 1988 al 2005) ed
- in vari modi (direttive europee, leggi, decreti legislativi, testi unici, decreti del Presidente della Repubblica, deliberazioni, segnalazioni delle varie Autorità, e chi più ne ha, più ne metta!)

Serve a definire i diritti ed i doveri del consumatore

- **COMINCIAMO CON I POCHI, MA ESSENZIALI DOVERI!**
- Il primo dovere del consumatore è quello di acquistare un qualunque bene o servizio, tenendo gli occhi aperti
- Il secondo dovere è quello di ricordare sempre che molti vendono l'argento al prezzo dell'oro, ma nessuno vende l'oro al prezzo dell'argento!

Vediamo ora i suoi molti diritti,
accompagnando nei suoi
acquisti un tipico consumatore,
che chiameremo

“Adalberto”



copyright UNC Modena - 2007

7
26/11/2011

Prima di acquistare

- Spesso Adalberto, prima di acquistare, ha letto alcuni messaggi pubblicitari
- Talvolta è proprio il messaggio pubblicitario che ha indotto Adalberto all'acquisto
- Il Codice del Consumo impone che il messaggio pubblicitario sia tale da non indurre in errore, e sia sufficientemente trasparente

copyright UNC Modena - 2007

8
26/11/2011

Putroppo

- La autorità Garante ha applicato, nei soli primi sei mesi del 2007, 2 milioni di euro di sanzioni, in 385 casi di pubblicità ingannevole
- I settori meno trasparenti sono quelli delle tariffe per i cellulari, del turismo e dei prodotti dietetici e di bellezza (!)

Ecco perché, prima di acquistare:

- Leggi attentamente il messaggio pubblicitario, spesso scritto apposta in modo poco trasparente
- Consultati con un esperto, che potrà aiutarti ad individuare i trucchi, spesso assai ben nascosti
- Controlla con amici e conoscenti le loro esperienze con il prodotto e/o servizio specifico

Vendite promozionali

- Fai benissimo ad approfittare di vendite promozionali, spesso limitate nel tempo



copyright UNC Modena - 2007

- Leggi però con attenzione il messaggio
- Ecco una promozione...



copyright UNC Modena - 2007

- Ed eccone un'altra: hai colto la differenza?



copyright UNC Modena - 2007

13
26/11/2011

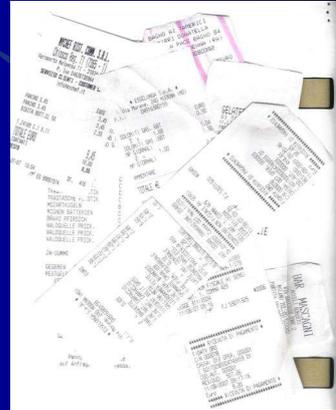
- I giocattoli sono residui delle vendite natalizie del 2006
- I giocattoli proposti nella fotografia potrebbero non esser disponibili

Il commerciante ha offerto queste informazioni, ma tu hai saputo leggerle? Oppure il forte sconto è l'unico elemento che ha attirato la tua attenzione?

copyright UNC Modena - 2007

14
26/11/2011

- Adalberto ha comperato un prodotto
- L'acquisto deve esser sempre accompagnato dalla consegna dello scontrino
- Ora vediamo perché!



Adalberto ha comperato un prodotto (ad esempio un apparato informatico), che dopo poco si rivela difettoso - Che fare?

- Il prodotto ha sempre una garanzia di due anni – qualsiasi patto contrario è nullo
- La decorrenza della garanzia è fissata dalla data dello scontrino fiscale, rilasciato obbligatoriamente al momento dell'acquisto, o da altra prova certa (matrice dell'assegno, tagliando di garanzia datato, ecc.)
- Però



**Il difetto del prodotto –
propriamente il difetto di
conformità - deve esser
contestato entro due mesi dalla
scoperta del difetto!**

E comunque entro due anni dall'acquisto

copyright UNC Modena - 2007

17
26/11/2011

**Il prodotto è fatto in
Corea,
l'importatore europeo ha
sede in Germania,
il rivenditore è in Italia**



A chi si rivolge Adalberto?

copyright UNC Modena - 2007

18
26/11/2011

Il codice del consumo oggi ha fatto chiarezza

- Il responsabile della garanzia è sempre e solo il venditore
- Il venditore non può far perder tempo all'acquirente, dicendogli di rivolgersi al fabbricante od all'importatore

copyright UNC Modena - 2007

19
26/11/2011

- Attenzione: se compri in un negozio, sito in un centro commerciale, il responsabile della vendita è il negoziante coinvolto, e non la direzione del centro commerciale!



copyright UNC Modena - 2007

20
26/11/2011

Ma v'è di più!

- **Se il venditore non riesce a soddisfare l'acquirente, quest'ultimo oggi può perfino far causa al venditore**
- Il venditore potrà sua volta rivalersi sull'importatore o sul fabbricante, ma ciò non interessa l'acquirente

Vediamo ora cosa si intende per difetto di conformità

- Il caso più semplice è evidentemente quello che si verifica, quando il prodotto non funziona
- Ma che significa “il prodotto non funziona”?
- E se funziona ad intermittenza?
- E se le prestazioni non sono quelle dichiarate nella pubblicità?
- E se il prodotto funziona, ma in modo diverso da quanto descritto nel manuale di istruzioni?
- E se il difetto dipende da una difettosa installazione?

Il prodotto venduto deve essere conforme al contratto di vendita: vediamo che significa

- Significa che il prodotto deve essere idoneo all'uso, cui servono abitualmente beni dello stesso tipo
- Ad esempio, se un telefono cellulare è dotato di alimentatore, l'alimentatore deve essere idoneo a ricaricare l'apparecchio, deve poter essere collegato alla presa domestica a 220 V, ed il tempo di ricarica deve essere congruo con le legittime attese dell'acquirente (3 giorni di tempo di ricarica non sono accettabili!)

Il prodotto venduto deve essere conforme al contratto di vendita: vediamo che significa

- Il prodotto deve essere conforme alla descrizione fatta dal venditore, al momento dell'acquisto
- Non è conforme un prodotto che il venditore dichiara compatibile con tutte le reti cellulari, ed invece risulta collegabile solo su una rete specifica

Il prodotto venduto deve essere conforme al contratto di vendita: vediamo che significa

- Deve essere conforme a quanto dichiarato nella pubblicità, **anche se la pubblicità è fatta dal fabbricante od importatore, e non dal venditore**
- Deve essere conforme a quanto indicato in etichetta

Il prodotto venduto deve essere conforme al contratto di vendita: ma attenzione!

- Il venditore è esonerato da responsabilità per pubblicità fatta da altri, se:
 - Può dimostrare che non era a conoscenza di questa pubblicità
 - La pubblicità errata era stata adeguatamente corretta e diffusa, prima dell'acquisto da parte del consumatore
 - Il consumatore ha acquistato il prodotto, senza tener conto della pubblicità errata

Parliamo ora dei problemi di installazione (ad esempio un antenna satellitare)

- Se l'installazione è fatta dal venditore, egli è pienamente responsabile dei difetti di installazione
- Se l'installazione è fatta dall'acquirente, ed il prodotto è concepito proprio per tale tipo di installazione, ed il difetto di installazione è conseguente a carenza di istruzioni, il venditore è obbligato ad intervenire (ad esempio, nel caso una stampante del computer non funzioni, anche se installata secondo le istruzioni)

Purtroppo il prodotto acquistato da Adalberto è proprio difettoso - riparazione o sostituzione?

- Come regola generale, è facoltà del consumatore scegliere tra la sostituzione o la riparazione, senza oneri
- Però ...

- Se la scelta del consumatore (riparazione o sostituzione) risulta troppo onerosa od oggettivamente impossibile per il venditore, quest'ultimo può proporre la propria soluzione, che il consumatore dovrà accettare

- **Tuttavia**

Tuttavia

- La sostituzione o riparazione deve avvenire entro un “congruo termine”
- Il legislatore ha preferito non indicare termini temporali tassativi, anche per estrema varietà delle situazioni in causa
- Se non si trova un accordo, sarà la magistratura, od una camera di conciliazione, od un accordo con il sostegno di una associazione di consumatori, a decidere quale sia un termine “congruo”

Sostituzione o riparazione: ma ci sono altre due vie!

- Vediamo un caso pratico:
- L'apparato elettronico, che Adalberto ha comperato, dopo un anno smette di funzionare
- Il venditore afferma che l'apparato non è più in produzione e che non sono disponibili pezzi di ricambio (purtroppo con gli apparati elettronici accade spesso!)
- **CHE SI FA?**

copyright UNC Modena - 2007

31
26/11/2011

Il codice del consumo offre altre due soluzioni:

- La riduzione del prezzo di acquisto
- La risoluzione del contratto

copyright UNC Modena - 2007

32
26/11/2011

La riduzione del prezzo di acquisto

- Il venditore può offrire un rimborso del prezzo di acquisto
- L'entità del rimborso dipende anche dall'uso del bene, che nel frattempo Adalberto ha fatto
- Spieghiamoci meglio: se la vita utile media dell'apparecchio è due anni, e l'apparecchio si è rotto dopo un anno di uso, è equo un rimborso attorno al 50% (pari ad un anno di godimento su 2 anni di uso prevedibile)

La risoluzione del contratto

- Adalberto restituisce il bene ed il venditore restituisce l'importo pagato
- Anche in questo caso, se Adalberto nel frattempo ha usato l'apparecchio acquistato, l'importo da restituire va adeguatamente ridotto

Vediamo ora un caso particolare: il difetto di lieve entità

- Anche in questo caso il venditore deve adoperarsi per riparare o sostituire l'apparecchio
- Se però il venditore non vi riesce, o l'operazione è troppo onerosa, Adalberto non ha diritto alla risoluzione del contratto
- Adalberto ha però sempre diritto alla riduzione del prezzo di acquisto, cioè al rimborso parziale

Adalberto crede di avere capito, ma gli rimane un dubbio:

- quando un difetto è di lieve entità?

- Secondo Adalberto, il difetto è grave
- Secondo il venditore, il difetto è lieve

● **Chi ha ragione?**

Il codice del consumo non lo precisa, anche perché le situazioni possibili sono estremamente differenziate

- Anche in questo caso (ricordate il vago concetto di “congruità”), se non si trova un accordo con il venditore, non resta che attivare un contenzioso, meglio se assistiti da associazioni di difesa del consumatore

A proposito : e se Adalberto ha comperato un prodotto usato, dichiarato come tale?

- La garanzia non può essere comunque inferiore ad un anno
- La garanzia può non coprire i difetti derivanti dall'uso normale del prodotto

Facciamo un esempio: Adalberto ha comperato due gomme usate per il suo motorino; egli non può pretendere che durino come due gomme nuove!

A proposito: e se l'apparato si rompe proprio al termine dei due anni?

- Siccome Adalberto ha a disposizione due mesi per denunciare il difetto, egli deve attivarsi al massimo entro 26 mesi (due anni più due mesi) dalla data dell'acquisto
- Dopo 26 mesi Adalberto non ha più alcun diritto
- Per prodotti usati, il termine è di 14 mesi (12 di garanzia + due)
- **Perciò è sempre meglio attivarsi per tempo!**

A proposito: e se il venditore, invece di offrire un rimborso in denaro, offre un rimborso come buono di acquisto?

- Adalberto ha libertà di rifiutare l'offerta
- Se l'offerta è sufficientemente attraente, l'esperienza consiglia di accettare
- Se no, vedremo il da farsi nel prosieguo della presentazione

Ahimè- nonostante tutti gli sforzi delle due parti, Adalberto ed il venditore non trovano un accordo

Per esempio:

- la riparazione richiede troppo tempo
- il prodotto, anche riparato, non funziona bene come prima
- rimane comunque presente un difetto di lieve entità
- il rimborso offerto non è equo
- l'apparato non è sostituibile o riparabile

Si può percorrere la via giudiziaria Si può percorrere la via bonaria

- La via giudiziaria, anche secondo riti semplificati, come quelli attuati presso il Giudice di Pace, è bene sia seguita solo come ultima risorsa
- L'esperienza insegna che la via bonaria, laddove le ragioni di Adalberto sono sostenute da una associazione di consumatori, quasi sempre porta ad una equa soluzione

I pregi della via bonaria

- Se Adalberto si confronta con un esperto di problemi del consumo, può avere un parere competente ed informale
- **FATE BENE ATTENZIONE - NON È AFFATTO DETTO CHE ADALBERTO ABBA DAVERO TUTTE LE RAGIONI DALLA SUA PARTE!**
- Gli organi di tutela del consumatore possono convincere il venditore a trovare una equa transazione

I difetti della via bonaria

- **Non ve ne sono!**

Qualche volta il consumatore compra un oggetto, tratto in inganno da una pubblicità ingannevole.

Non solo valgono tutti diritti prima illustrati, ma è possibile fare di più!

Quando una pubblicità è ingannevole?

- Pubblicità mascherata, non facilmente individuabile come tale
- Descrizione del prodotto o servizio difforme dalla realtà o deliberatamente parziale
- Prezzo non conforme alla realtà o composizione del prezzo deliberatamente poco comprensibile
- Uso improprio delle parole “garanzia”, “garantito” e simili
- Pubblicità di prodotti in grado di causare danni o pericoli ai consumatori
- Pubblicità che abusano della inesperienza e credulità dei consumatori, specie se minori

Se incappi in una pubblicità ingannevole, ecco cosa fare!

- Scrivi una segnalazione al GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO, piazza Verdi 6/a, 00198 Roma
- Indica il tuo nome, cognome, indirizzo e modo per contattarti, ad es. il n. di telefono
- Allega una copia della pubblicità od indica come e dove trovarla
- Esponi le ragioni per cui ritieni che la pubblicità sia ingannevole
- Invoca l'intervento, anche urgente, del Garante
- Firma il tutto e spedisce subito!

Altre fonti di informazione

- La lettura integrale del codice del consumo
- Il ministero delle attività produttive
www.attivitaproductive.gov.it
- Il sito della Autorità garante della concorrenza e del mercato
www.agcom.it
- Le varie pubblicazioni delle associazioni di tutela dei consumatori
- Testi, articoli e documenti elettronici reperibili su Internet
- I punti locali di assistenza delle varie associazioni

La Unione Nazionale Consumatori pubblica mensilmente una rivista, riservata ai soci, ricchissima di utili notizie



Vi ringrazio per l'attenzione

Per favore, vogliamo ora compilare il questionario riepilogativo?



Grazie ed occhi aperti!



- Unione Nazionale Consumatori - Comitato di Modena
- Via Ugo da Carpi 4, I - 41100 Modena
- Tel. e fax 059 239582
- C. F. 94130530366
- Consumatori.mo@tiscali.it
- I nostri consulenti sono in sede il lunedì ed il mercoledì, dalle 17,30 alle 19,30
- I soci ed i consumatori possono ottenere assistenza per telefono, oppure presentarsi direttamente in sede, negli orari indicati, meglio se con preavviso telefonico