



IO MI INFORMO. E TU?

LA GARANZIA DEI BENI DI CONSUMO E LE PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

LA GUIDA DEI CONSUMATORI

A CURA DELL'AVV. FRANCESCO LUONGO

REALIZZATO/ACQUISTATO NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA GENERALE DI INTERVENTO DELLA REGIONE UMBRIA
CON L'UTILIZZO DEI FONDI DEL MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY AI SENSI DEL D.M. 6 MAGGIO 2022

Introduzione

Questa guida realizzata dal Movimento Difesa del Cittadino Perugia APS è pensata per aiutare i consumatori a capire meglio i loro diritti quando acquistano beni di consumo, sia nuovi che usati, e come difendersi da pratiche commerciali scorrette.

Conoscere i propri diritti è importante per risolvere eventuali problemi con i prodotti acquistati e per evitare truffe o comportamenti scorretti da parte delle aziende. In questa guida spiegheremo come funzionano le garanzie sui beni di consumo, quali sono i diritti dei consumatori e come fare una segnalazione all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM).

Cos'è la Garanzia Legale

La garanzia legale è un diritto che la legge garantisce a tutti i consumatori (Codice del Consumo, D.lgs. 206/2005). Questa garanzia obbliga il venditore a riparare o sostituire il prodotto acquistato se ha dei difetti o se non è come promesso.

La garanzia legale dura due anni per i prodotti nuovi e almeno un anno per quelli usati, a meno che non ci sia un accordo diverso.

La garanzia legale serve per assicurarsi che il prodotto funzioni come dovrebbe e per garantire che il consumatore sia soddisfatto dell'acquisto.

Questa garanzia copre tutti i beni comprati da un consumatore presso un venditore professionista, come elettrodomestici, smartphone, mobili, abbigliamento etc.

Lo scopo della garanzia è dare sicurezza al consumatore e garantire che il prodotto sia di buona qualità e duraturo.

Come fruire della Garanzia

Se il prodotto ha un difetto, il consumatore ha il diritto di chiedere, senza dover pagare nulla, la riparazione o la sostituzione del prodotto, a patto che questo non sia impossibile o troppo costoso per il venditore.

Se la riparazione o la sostituzione non sono possibili, il consumatore può chiedere uno sconto sul prezzo o annullare il contratto, ricevendo il rimborso. È importante agire entro due mesi dalla scoperta del difetto e conservare sempre lo scontrino o la fattura d'acquisto.

La riparazione o la sostituzione devono avvenire in un tempo ragionevole e non devono causare troppi disagi al consumatore.

A volte, il negoziante può offrire un prodotto di cortesia mentre il prodotto difettoso viene riparato, ma non è obbligato a farlo.

Anche i beni usati hanno una garanzia, ma la durata può essere ridotta ad almeno un anno, purché sia concordato con il consumatore al momento dell'acquisto.

La Garanzia commerciale (o convenzionale)

Oltre alla garanzia legale, il produttore o il venditore possono offrire una garanzia commerciale, che è facoltativa e può avere condizioni diverse. Questa garanzia, chiamata anche “garanzia convenzionale”, non sostituisce la garanzia legale, ma si aggiunge a essa.

La garanzia commerciale può offrire vantaggi extra, come riparazioni più rapide, sostituzioni senza costi aggiuntivi o una copertura più lunga. È importante leggere bene le condizioni della garanzia commerciale per capire cosa copre e per quanto tempo.

Questa garanzia è utile per chi vuole più protezione, ad esempio per prodotti tecnologici costosi o per elettrodomestici complessi.

Spesso il venditore propone queste garanzie al momento dell'acquisto, e il consumatore deve valutare se vale la pena pagare di più per i benefici offerti.

I tuoi diritti di Consumatore se il bene è difettoso o non conforme all'utilizzo cui è destinato

I consumatori hanno il diritto di ricevere un prodotto che funzioni come promesso.

Se un prodotto è difettoso, puoi chiedere la riparazione o la sostituzione senza costi extra. Se la riparazione non è possibile in un tempo ragionevole, il consumatore può chiedere un rimborso totale o uno sconto sul prezzo.

Questi diritti non possono essere negati dal venditore.

Il consumatore ha anche il diritto a un trattamento equo e trasparente: il venditore non può negare o ritardare senza motivo la riparazione o la sostituzione del prodotto.

Per essere conforme al contratto di vendita, il bene deve:

- a. *corrispondere alla descrizione, al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali e possedere la funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche come previste dal contratto di vendita;*
- b. *essere idoneo ad ogni utilizzo particolare voluto dal consumatore, che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al più tardi al momento della conclusione del contratto di vendita e che il venditore abbia accettato;*
- c. *essere fornito assieme a tutti gli accessori, alle istruzioni, anche inerenti all'installazione, previsti dal contratto di vendita;*
- d. *essere fornito con gli aggiornamenti come previsto dal contratto di vendita.*

È importante saper che per i beni con elementi digitali come software, servizi informatici o anche PC e hardware in genere:

- a. il venditore è obbligato a tenere **informato il consumatore sugli aggiornamenti disponibili**, anche di sicurezza, necessari al fine di mantenere la conformità di tali beni, e a fornirglieli
- b. Se il consumatore non installa entro un congruo termine gli aggiornamenti, il venditore non è responsabile per qualsiasi difetto di conformità derivante dalla mancanza dell'aggiornamento pertinente, a condizione che: il venditore abbia informato il consumatore della disponibilità dell'aggiornamento e delle conseguenze della mancata installazione dello stesso da parte del consumatore;

- c. la mancata, o errata, installazione dell'aggiornamento da parte del consumatore non sia dovuta a carenze delle istruzioni di installazione fornite dal venditore al consumatore.

È fondamentale conservare tutta la documentazione dell'acquisto, come lo scontrino o la fattura, perché servirà come prova per far valere i propri diritti.

In caso di smarrimento dello scontrino o fattura, qualora si sia pagato con bancomat o carta di credito, si può fare valere tale ricevuta come mezzo di prova della data di acquisto.

Come denunciare in vizio o un difetto del prodotto

Per poter utilizzare la garanzia, è importante documentare il problema.

Questo può includere fotografie del difetto, registrazioni delle chiamate con il venditore o il produttore, e qualsiasi email o comunicazione scritta.

È utile anche chiedere un resoconto scritto quando si porta il prodotto in assistenza. Documentare tutto in modo preciso e dettagliato è importante per evitare che il venditore o il produttore neghino il difetto.

È una buona idea annotare tutte le date importanti, come la data di acquisto, quella in cui si è scoperto il difetto e quella di contatto con il venditore o il servizio assistenza.

Conservare una copia di tutte le comunicazioni scritte può essere utile se si deve fare una denuncia o rivolgersi alle autorità per risolvere una disputa.

Le pratiche commerciali scorrette Cosa sono le pratiche commerciali scorrette

Le pratiche commerciali scorrette sono comportamenti delle aziende che ingannano il consumatore o influenzano in modo scorretto le sue decisioni.

Questi comportamenti includono pubblicità ingannevole, omissioni importanti di informazioni o pressioni aggressive per spingere all'acquisto.

L'obiettivo di queste pratiche è guadagnare a discapito del consumatore.

È importante riconoscere queste pratiche per evitare di essere ingannati.

Ad esempio, la pubblicità ingannevole può far credere che un prodotto abbia caratteristiche che in realtà non possiede, mentre le pressioni aggressive possono spingere il consumatore a comprare qualcosa di cui non ha bisogno.

Le pratiche scorrette danneggiano il consumatore e rendono il mercato meno trasparente e giusto.

Il Ruolo dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)

L'AGCM è l'autorità che controlla le pratiche commerciali scorrette e può sanzionare le aziende che non rispettano le leggi per proteggere i consumatori.

Se un consumatore ritiene di essere stato vittima di una pratica commerciale scorretta, può fare una segnalazione all'AGCM. L'AGCM esaminerà il caso e, se necessario, potrà multare l'azienda.

L'AGCM svolge un ruolo importante per mantenere il mercato equo e trasparente. Le segnalazioni dei consumatori sono utili perché aiutano l'autorità a individuare comportamenti scorretti e a prendere provvedimenti per proteggere tutti i consumatori.

Le sanzioni imposte dall'AGCM possono essere molto alte e servono da esempio per far sì che le aziende rispettino le regole.

Come segnalare una pratica commerciale scorretta

Per segnalare una pratica commerciale scorretta, il consumatore può compilare un modulo disponibile sul sito dell'AGCM (<https://www.agcm.it>).

È importante fornire tutte le informazioni possibili, come documenti, email, fotografie o altre prove.

La segnalazione può essere fatta online e può aiutare a migliorare la trasparenza del mercato e a proteggere altri consumatori. Fare una segnalazione è un atto di responsabilità verso sé stessi e verso la comunità.

Più segnalazioni vengono fatte, più è probabile che l'AGCM possa intervenire rapidamente e impedire che altri subiscano lo stesso comportamento scorretto. Il modulo di segnalazione è semplice da compilare e permette di descrivere dettagliatamente il problema, allegando tutte le prove necessarie.

Conoscere i propri diritti e sapere come usarli è fondamentale per ogni consumatore. Che si tratti di difendere i propri diritti per un prodotto difettoso o di combattere contro pratiche commerciali scorrette, essere informati è il primo passo per proteggersi.

Il Movimento Difesa del Cittadino di Perugia APS è sempre disponibile per fornire assistenza e supporto nella risoluzione di problemi e per offrire consigli su come muoversi nel mercato dei beni di consumo. Ricorda che ogni segnalazione o azione per difendere i tuoi diritti non solo protegge te, ma contribuisce a rendere il mercato più giusto e trasparente per tutti.

Acquistare con consapevolezza, sapere cosa fare in caso di problemi e conoscere le autorità competenti per segnalare eventuali abusi sono i pilastri per una buona difesa del consumatore.

Nota finale

La presente Guida è stata “realizzata/acquistata nell’ambito del Programma Generale di intervento della Regione Umbria con l’utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del D.M. 6 maggio 2022”, quale attività di assistenza, info-formazione ed educazione, di cui all’art. 5, comma 1, lett. B), del D.M. 06/05/2022, in quanto attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività di cui all’art. 5, comma 1, lett. A), “Rete degli Sportelli Regionali del Consumatore”, in cui rientra lo Sportello del Consumatore MDC di Bettona. Il Progetto rientra nelle iniziative a vantaggio dei consumatori di cui all’art. 148, c.1 della legge 388/2000. Linea di intervento di cui all’art. 7 del D.M. 06 maggio 2022 - art. 10 del D.D. 04 agosto 2023.

Sportello del Consumatore MDC di Bettona

Via Torgianese, n. 19 Bettona c/o Coworking Im.it (3,1 km da Brufa, 4,3 km da Torgiano, 7,2 km da Bastia Umbra, 6,8 km da Ospedalicchio, 6,7 km da Bettona, 11 km da Deruta) Tel.: 377.1251486 WhatsApp: 3714323964 Email: mdc.perugia@libero.it

Orari di Ricevimento

- Lunedì: 11:00-15:00
- Mercoledì pomeriggio: 15:00-19:00
- Lo Sportello è aperto al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
- È presidiato da esperti legali e conciliatori, che forniscono gratuitamente al consumatore l'informazione di primo contatto e il primo inquadramento giuridico della questione sottoposta. L'assistenza legale nell'ambito di procedimenti giudiziali ed extragiudiziali così come l'attività del conciliatore nell'ambito di procedure di conciliazione sono riservati ai soci e non possono rientrare nelle prestazioni erogate a titolo gratuito;
- È finanziato nell'ambito del Programma Generale di intervento della Regione Umbria con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del D.M. 6 maggio 2022.
- Mette a disposizione del consumatore un questionario atto a rilevare il livello qualitativo e qualitativo di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello, che l'utente del servizio potrà compilare in forma anonima.

Movimento Difesa del Cittadino di Perugia Associazione di promozione sociale

Tel.: 075/5720483; Cellulare: 377.1251486; WhatsApp: 3714323964;

E-mail: mdc.perugia@libero.it; Pec: mdc.perugia@pec.libero.it

Seguici sul web www.mdcumbria.it

e su Facebook www.facebook.com/movimentodifesacittadino.perugia



GUIDA ALLE GARANZIE NEI BENI DI CONSUMO

Movimento Difesa del Cittadino di Perugia APS • www.mdcumbria.it

REALIZZATO/ACQUISTATO NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA GENERALE DI INTERVENTO DELLA REGIONE UMBRIA
CON L'UTILIZZO DEI FONDI DEL MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY AI SENSI DEL D.M. 6 MAGGIO 2022